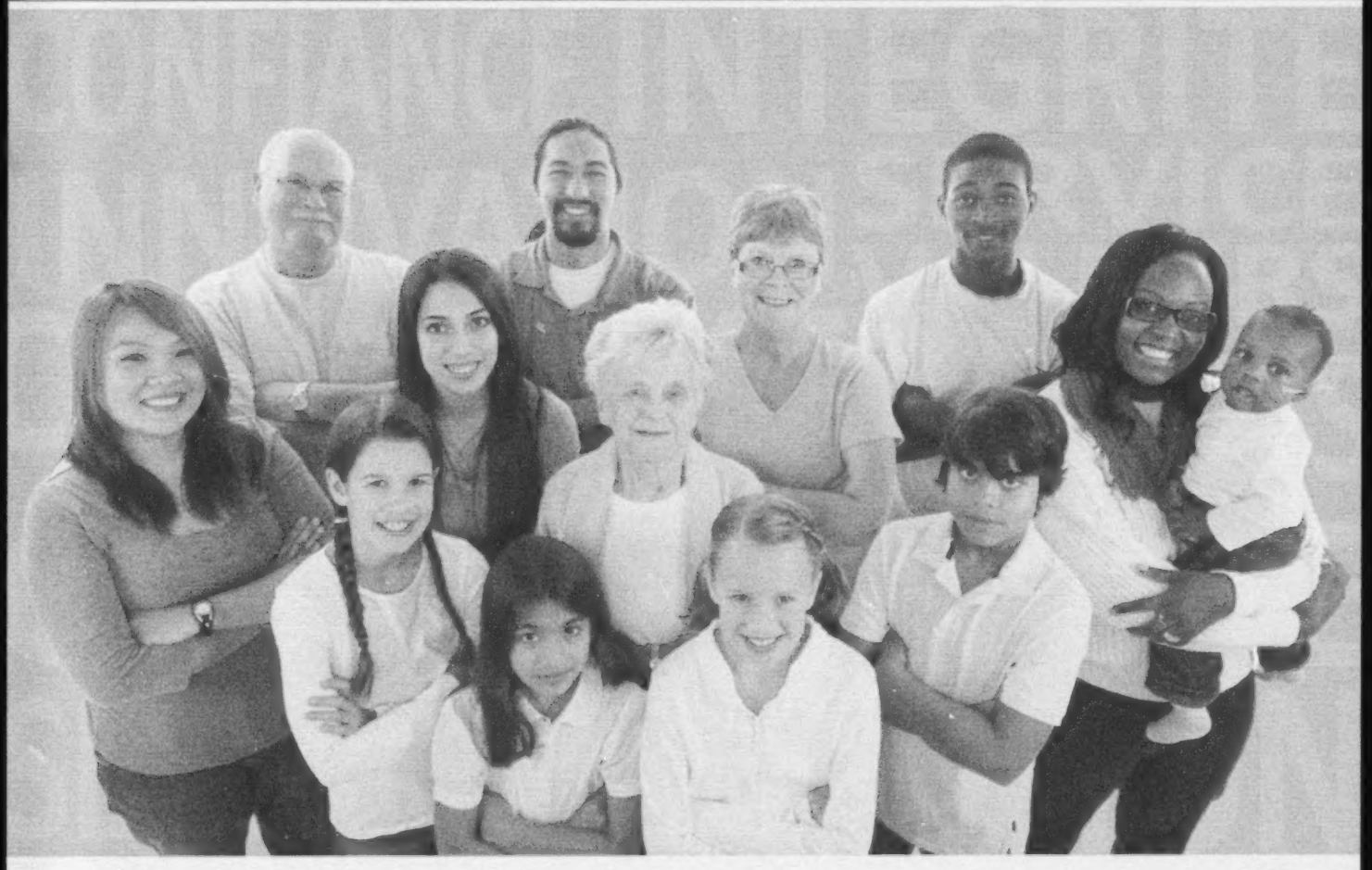
Agence du revenu du Canada | Canada Revenue Agency

rapport **ministériel** sur le rendement **2012-2013**



L'honorable Kerry-Lynne D. Findlay, C.P., c.r., députée
La ministre du Revenu national

Canada

[table des **matières**]

[message de la **ministre**] 4

[message du **commissaire** du revenu et **premier dirigeant**] 6

[section 1 : survol de l'organisation] 9

- [**raison** d'être] 9
- [**responsabilités**] 9
- [résultats **stratégiques** et architecture d'**alignement** des programmes] 10
- [**priorités** organisationnelles] 11
- [analyse des **risques**] 12
- [sommaire du **rendement**] 15
- [profil des **dépenses**] 19
- [**budget** des dépenses par crédit **budgétaire**] 21
- [**contribution** à la **stratégie fédérale de développement durable**] 21

[section 2 : nos programmes] 23

- [cotisations des **déclarations** et **traitement** de **paiements**] 23
- [**aide** aux **contribuables** et aux **entreprises**] 33
- [**comptes clients** et **observation** en **matière** de **production** des **déclarations**] 43
- [**observation** en matière de déclaration] 53
- [**appels**] 69
- [programmes de **prestations**] 77
- [**services** internes] 87

[section 3 : renseignements supplémentaires] 95

- [faits **saillants** des états **financiers**] 95
- [tableaux supplémentaires] 97
- [rapport **dépenses fiscales** et **évaluations**] 97

[section 4 : autres sujets d'intérêt] 99

- [**programmes** de **prestation** et services liés aux **prestations** exécutés par l'**Agence** du **revenu** du **Canada**] 100
- [**normes de service**] 101
- [**notes** finales] 109
- [**coordonnées** des personnes-**ressources**] 109

[message de la **ministre**]

L'Agence du revenu du Canada (ARC) est responsable d'administrer le régime fiscal. Notre gouvernement s'est engagé à maintenir la confiance du public à l'égard de l'équité et de l'intégrité du régime fiscal.

Depuis que j'ai été nommée ministre du Revenu national, j'ai eu la chance de voyager dans tout le pays afin de rencontrer les employés de l'ARC et les contribuables. J'ai été très impressionnée par le professionnalisme et le dévouement des employés de l'ARC envers tous les aspects de leur travail auprès des particuliers, des entreprises et des clients gouvernementaux. Je suis fière d'être la ministre d'une organisation qui joue un rôle d'une telle importance dans la vie de millions de Canadiens.

Notre gouvernement est résolu à donner aux Canadiens un plus grand nombre de façons de payer moins d'impôt et de taxes. Le fardeau fiscal des Canadiens est maintenant à son niveau le plus faible depuis 50 ans. Les mesures de réduction des impôts comme le compte d'épargne libre d'impôt, le crédit d'impôt pour aidants familiaux et le nouveau super crédit pour premier don de bienfaisance contribuent à soutenir les familles et les collectivités dans l'ensemble du Canada.

Notre gouvernement veut que la fonction publique coûte moins cher, soit plus efficiente et durable. L'ARC accomplit des progrès concrets en vue de moderniser la façon dont elle offre ses services aux Canadiens. En 2012-2013, l'ARC a mis en œuvre des réformes visant à faciliter l'observation et le paiement des impôts et des taxes ainsi qu' à alléger le fardeau des entreprises et du gouvernement. L'an dernier, l'ARC a lancé le Service de demandes de renseignements de Mon dossier d'entreprise, qui permet aux entreprises de poser des questions et de recevoir des réponses en ligne. De plus, l'ARC a lancé le service de soumission de documents, qui est une méthode sécuritaire permettant aux contribuables et à leurs représentants de présenter, en ligne, des documents et des reçus justificatifs à l'ARC.

Nous demeurons résolus dans notre engagement à accroître la compétitivité du Canada en réduisant la paperasse des petites et moyennes entreprises. Plus tôt cette année, ma prédécesseure a reçu le prix Coupe paperasse d'or pour avoir réduit la paperasse des petites entreprises et amélioré le service qui leur est offert. Les efforts destinés à maintenir la réputation d'administration fiscale de calibre mondial de l'ARC portent leurs fruits. Selon le rapport Paying Taxes 2013 de PricewaterhouseCoopers, le Canada continue d'être l'endroit le plus facile où payer des impôts dans les pays du G7.

« L'évasion fiscale, l'évitement fiscal abusif et le recours aux paradis fiscaux nuisent à tous les Canadiens, surtout les citoyens responsables qui respectent leurs obligations fiscales et fournissent leur part. L'ARC prend ces questions très au sérieux. »

— **Kerry-Lynne D. Findlay**

L'évasion fiscale, l'évitement fiscal abusif et le recours aux paradis fiscaux nuisent à tous les Canadiens, et surtout aux citoyens responsables qui respectent leurs obligations fiscales et paient leur juste part. Notre gouvernement prend ces questions très au sérieux. Le budget 2013 comprenait une série de mesures phares visant à lutter contre l'évasion fiscale internationale et la planification fiscale abusive, ainsi qu'une initiative destinée à permettre à l'ARC de payer des personnes ayant connaissance de cas majeurs d'inobservation fiscale internationale. De plus, les contribuables canadiens ayant des revenus ou des biens étrangers devront déclarer des renseignements plus détaillés à l'ARC. Ces mesures viendront renforcer la capacité de l'ARC à protéger l'intégrité du régime fiscal du Canada et à sévir contre les personnes qui imposent un fardeau injuste aux Canadiens respectueux des lois.

L'exercice 2012-2013 a été marquant pour l'ARC. Plus de Canadiens ont produit leur déclaration de revenus par voie électronique que jamais auparavant. Même si plus de Canadiens ont profité des avantages des services en ligne rapides et pratiques, ils pouvaient tout de même produire leur déclaration de la façon traditionnelle : sur papier. Je suis fière d'affirmer que les Canadiens ont plus de choix que jamais lorsqu'il s'agit de produire leur déclaration de revenus et de recevoir leurs prestations et remboursements d'impôt. Notre gouvernement continue de mener des vérifications, d'effectuer des enquêtes et de prendre des mesures dans les cas d'évitement fiscal abusif et d'évasion fiscale internationale.

En tant que ministre du Revenu national, je suis fière de présenter le Rapport ministériel sur le rendement 2012-2013 de l'ARC en vue de son dépôt.

L'honorable Kerry-Lynne D. Findlay, C.P., c.r., députée
La ministre du Revenu national

[message du **commissaire** du revenu et **premier dirigeant**]

En tant que commissaire et premier dirigeant de l'ARC, je suis heureux de présenter le Rapport ministériel sur le rendement de cet exercice. Dans mon rôle de commissaire, je dois rendre compte du rendement des programmes fiscaux et de prestations de l'ARC à la ministre du Revenu national et je suis responsable de l'administration de l'ARC devant le Conseil de direction. J'aimerais profiter de cette occasion pour remercier la ministre et le Conseil du généreux appui qu'ils m'ont offert depuis ma nomination en janvier.

En lisant ce rapport, vous constaterez que les thèmes du service, de l'observation, de l'intégrité et de l'innovation sont présents dans tout le document. Ensemble, ces quatre thèmes témoignent de l'essence de notre approche en matière d'administration fiscale et des prestations et représentent le fondement à partir duquel nous traçons notre feuille de route pour le changement.

Les résultats de rendement qui se trouvent dans le rapport consolident la réputation d'excellence de l'ARC. Les résultats de l'exercice confirment également que la façon dont l'ARC offre les services aux entreprises et aux particuliers continue d'évoluer. Au cours de cette période de production des déclarations, 76 % des déclarations de revenus et de prestations reçues par l'ARC ont été produites par voie électronique. Le site Web de l'ARC a reçu plus de 100 millions de visites, ce qui représente une hausse de 21 % par rapport à l'exercice précédent. Chaque année, un nombre croissant de particuliers et d'entreprises adoptent les services électroniques et les produits d'information électroniques de l'ARC. Notre stratégie de services électroniques nous permet de répondre aux attentes et aux besoins en matière de service des personnes et des entreprises que nous servons et de réduire le coût de la prestation de services. Nous veillerons aussi à continuer de répondre aux besoins en matière de service de tous nos clients.

L'ARC se trouve au milieu de transformations entraînées par les avancées technologiques, les changements sociaux et notre vision stratégique. De plus, la transformation opérationnelle à l'ARC est guidée par la nécessité de soutenir les priorités du gouvernement. L'ARC a continué de jouer son rôle de chef de file à l'appui des initiatives pangouvernementales. En 2012-2013, nous avons joué un rôle de premier plan lors de la mise en œuvre de plusieurs initiatives pangouvernementales importantes, telles que la réduction de la paperasse et le lancement de Services partagés Canada. De plus, nous avons rationalisé nos opérations administratives afin de réduire les coûts administratifs et de respecter les engagements de réduction du déficit annoncés dans le budget fédéral de 2013. Ces réductions des dépenses ont été réalisées sans incidence sur la capacité d'observation de première ligne ou de prestation de services de l'ARC.

> « Je crois vivement que nous devons rester vigilants dans nos efforts pour faire en sorte d'administrer le régime fiscal et de prestations d'une façon qui est équitable, impartiale, transparente et au delà de tout reproche. »
>
> — **Andrew Treusch**

J'aimerais souligner l'importance de l'intégrité et de l'observation. L'une des premières mesures que j'ai prises en tant que commissaire a été de mettre des changements en œuvre afin de renforcer le cadre d'intégrité de l'ARC. Je crois vivement que nous devons rester vigilants dans nos efforts pour faire en sorte d'administrer le régime fiscal et de prestations d'une façon qui est équitable, impartiale, transparente et au delà de tout reproche. La confiance que les Canadiens accordent à l'intégrité de notre administration fiscale et des prestations est le fondement qui soutient le régime d'autocotisation. La confiance à l'égard de ce régime est également renforcée et maintenue en s'assurant que tout le monde paie sa part. C'est pourquoi l'économie clandestine et les stratagèmes de planification fiscale abusive nous préoccupent particulièrement en tant qu'administration fiscale. Ils sapent l'assiette fiscale et ébranlent la confiance que les Canadiens accordent à l'impartialité et à l'équité du régime fiscal. Nous nous attaquons énergiquement à ces questions difficiles à l'aide d'une plus grande coopération internationale et de la mise en œuvre de mesures législatives destinées à renforcer nos outils administratifs et d'exécution. Nous considérons l'inobservation comme une menace directe et réelle pour l'intégrité du régime d'autocotisation, et nous continuerons de canaliser nos ressources afin de lutter contre l'inobservation et d'en réduire l'incidence.

En tant que commissaire de l'ARC, je suis fier des résultats que nous avons obtenus au cours de l'exercice. En présentant ce rapport, j'aimerais exprimer ma plus sincère reconnaissance à tous nos employés. La vraie force de notre organisation est notre personnel compétent et dévoué. La persévérance et le travail acharné que déploient quotidiennement nos employés et les membres de notre direction ont rendu possibles ces résultats positifs.

Andrew Treusch
Commissaire du Revenu et
premier dirigeant de l'ARC

En 2012-2013

nous avons traité
436 milliards de dollars
en taxes et droits d'accise

nous avons versé
123 millions
de paiements de prestations et de crédits

nos vérifications ont généré une incidence fiscale de
9,4 milliards de dollars

nous avons réglé des créances fiscales en souffrance de
37 milliards de dollars

[section 1 : survol de **l'organisation**]

[**raison** d'être]

L'Agence du revenu du Canada (ARC) est responsable de l'administration, de la cotisation et de la perception de centaines de milliards de dollars en impôts et en taxes chaque année. L'argent que perçoit l'ARC est utilisé par les gouvernements fédéral, provinciaux, territoriaux et des Premières nations afin de financer d'importants programmes sociaux, de fournir des services essentiels ainsi que de bâtir l'infrastructure nécessaire à la prospérité économique et de la maintenir. De plus, l'ARC verse directement des milliards de dollars en prestations et en crédits d'impôt qui contribuent au bien-être des familles, des enfants, des aînés et des personnes handicapées du Canada.

Dans le cadre de son mandat, l'ARC s'assure que les Canadiens :

- paient la part d'impôt et de taxes dont ils sont redevables;
- reçoivent les paiements auxquels ils ont droit;
- obtiennent un examen impartial et adéquat des décisions contestées.

[**responsabilités**]

L'ARC détient un vaste éventail de responsabilités. En plus de la *Loi de l'impôt sur le revenu* et de la *Loi sur la taxe d'accise*, l'ARC applique des mesures législatives se rapportant au Régime de pensions du Canada, au programme de l'assurance-emploi et au bois d'œuvre. Nous sommes responsables de l'exécution des lois régissant les organismes de bienfaisance, de la perception des taxes et des droits sur le tabac, de l'administration des régimes enregistrés et de la perception des dettes non fiscales pour le gouvernement fédéral.

Nous croyons que la prestation d'un excellent service est l'une des meilleures façons de maximiser l'observation et de nous assurer que les bénéficiaires reçoivent toutes les prestations auxquelles ils ont droit. Nous travaillons avec des contribuables et d'autres intervenants importants du régime fiscal afin de déterminer les écarts de service, de réduire le fardeau lié à l'observation et d'élaborer des moyens novateurs permettant d'offrir des services et des renseignements. À titre de gardiens de l'intégrité du régime fiscal et de prestations, nous sommes aussi chargés d'assurer l'observation et travaillons à repérer, à décourager et à corriger le comportement contrevenant.

L'ARC exécute un certain nombre de programmes de prestations et de crédits d'impôt au nom du gouvernement fédéral. De plus, nous agissons à titre de fournisseur de services pour certains programmes de crédits d'impôt et de prestations continus et ponctuels au nom des gouvernements provinciaux et territoriaux. À titre de fournisseur de services central pour ces ordres de gouvernement, nous aidons à réduire les dépenses publiques en fournissant des services et des programmes rentables qui empêchent le dédoublement administratif. Avoir un point de prestation de services aide aussi à réduire le fardeau lié à l'observation placé sur les bénéficiaires de prestations et les contribuables.

Enfin, l'ARC assure l'équité et la transparence du régime fiscal et de prestations en offrant des recours à ceux qui ne sont pas d'accord avec ses décisions, un processus officiel de plaintes liées au service pour ceux qui ne sont pas satisfaits avec son service et un allègement aux contribuables qui, indépendamment de leur volonté, se trouvent dans l'incapacité de respecter pleinement leurs obligations.

Notre approche

Offrir un service exceptionnel afin de faciliter l'observation – nous croyons que le fait d'offrir le meilleur service possible et d'alléger le fardeau lié à l'observation est la meilleure façon d'habiliter les contribuables et d'optimiser l'observation.

Assurer l'observation afin de protéger le régime d'autocotisation – l'ARC est résolue à s'assurer que chacun paie sa part et respecte ses obligations.

Agir avec intégrité afin de maintenir la confiance des Canadiens – nous croyons que notre engagement absolu à l'égard de l'intégrité permet de maintenir la confiance que les Canadiens accordent à notre administration.

Mener le changement par l'innovation – nous avons pour but d'adopter l'innovation et de mener le changement afin de demeurer parmi les meilleures administrations fiscales au monde.

[résultats **stratégiques** et architecture d'**alignement** des programmes]

[**priorités** organisationnelles]

Mener le changement par l'innovation

Notre approche par rapport au changement est menée par notre désir de demeurer une administration fiscale et de prestations de calibre mondial. Que ce soit en utilisant les médias sociaux pour transmettre de l'information fiscale ou en réorganisant nos processus internes, nous prouvons que nous sommes capables d'innover et de trouver de nouvelles façons de répondre aux besoins changeants des contribuables, des bénéficiaires de prestations et des gouvernements. Nous ne nous contentons pas de réagir au changement : nous le menons et nous adoptons l'innovation.

Priorité	Type[1]	Résultat stratégique
Service – Offrir un service exceptionnel afin de faciliter l'observation.	Permanente	• Les contribuables respectent leurs obligations et l'assiette fiscale du Canada est protégée. • Les familles et les particuliers admissibles reçoivent en temps opportun les paiements exacts auxquels ils ont droit.
Sommaire des progrès		
• Pendant la période de production des déclarations de revenus de 2012-2013, 76 % des Canadiens ont choisi de produire leurs déclarations par voie électronique, ce qui constitue un nouveau record. • Nous avons émis 123 millions de paiements à 12 millions de particuliers et de familles pour le compte des gouvernements fédéral, provinciaux et territoriaux. De ces paiements, 99,99 % ont été envoyés à temps. • Nous avons continué d'offrir des services en ligne sécurisés pratiques et de l'aide personnalisée à ceux qui en ont besoin. • Nous avons reçu près de 106 millions de visites à notre site Web, une augmentation de 21 % par rapport à l'année précédente, et nos agents et services automatisés ont répondu à près de 23 millions de demandes de renseignements. • Les entreprises peuvent désormais poser des questions fiscales en ligne et recevoir les renseignements de l'ARC par écrit. • Nous avons élargi notre utilisation de webinaires, de YouTube et de Twitter afin d'offrir une approche intégrée et à voies multiples en matière de services. • Nous avons ajouté les provinces d'Alberta et de Terre-Neuve-et-Labrador au système de prestations automatisées afin que les bénéficiaires aient plus de facilité à recevoir prestations auxquelles ils ont droit.		

Priorité	Type[1]	Résultat stratégique
Observation – Veiller à ce que tous les contribuables paient leur part.	Permanente	• Les contribuables respectent leurs obligations et l'assiette fiscale du Canada est protégée.
Sommaire des progrès		

Priorité	Type[1]	Résultat stratégique
• Nous avons mis en œuvre de nombreuses recommandations provenant du rapport de la Commission sur la réduction de la paperasse et nous avons continué de réduire le fardeau de l'observation pour les contribuables et les entreprises. • Nous avons amélioré notre site Web afin de faciliter l'observation volontaire pour les Canadiens. • Des particuliers qui devaient des impôts, 95 % les ont payés à temps. • Nous avons recouvré plus de 37 milliards de dollars en dette fiscale. • Nous avons consacré davantage de ressources pour régler les dettes fiscales plus anciennes. • Nous avons amélioré notre approche fondée sur les risques pour la vérification des dossiers. • Nous nous sommes concentrés sur les mesures à prendre le plus tôt possible contre l'inobservation et qui sont les moins intrusives. • Nous avons maintenu notre lutte contre l'économie clandestine et la planification fiscale abusive.		

Priorité	Type[1]	Résultat stratégique
Intégrité des opérations de nos activités de base – conserver la confiance des Canadiens.	Permanente	• Les contribuables respectent leurs obligations et l'assiette fiscale du Canada est protégée.
Sommaire des progrès		
• Nous avons mis à jour notre plan stratégique de l'effectif afin de répondre aux exigences actuelles de l'effectif et aux besoins opérationnels futurs. • Nous avons créé un programme de perfectionnement en leadership pour nous assurer d'avoir de bons leaders et de respecter nos besoins actuels et futurs. • Nous avons mis en œuvre un nouveau cadre d'intégrité. • Nous avons modernisé nos services internes et notre infrastructure de la TI afin de maintenir la durabilité de notre administration de l'impôt et des prestations. • Nous avons terminé le processus d'attestation du premier dirigeant et de l'agent supérieur des affaires financières afin d'avoir un système de contrôles solide sur la gestion financière et l'établissement de rapports financiers. • Nous avons nommé notre premier chef de la protection des renseignements personnels en 2013 afin de maintenir et de renforcer la protection des renseignements personnels qui nous ont confiés. • Nous avons augmenté les contrôles internes afin de nous assurer que les renseignements personnels et la vie privée des contribuables continuent d'être protégés.		

[1] Les différents types de priorités sont les suivants : **priorité déjà établie** – établie au cours du premier ou du deuxième exercice précédant l'exercice visé dans le rapport; **priorité permanente** – établie au moins trois exercices avant l'exercice visé dans le rapport; **priorité nouvelle** – établie au cours de l'exercice visé dans le rapport ministériel sur le rendement.

Les indicateurs clés de performance suivants appuient l'atteinte de nos résultats stratégiques.

Indicateurs de rendement	Cible	2010-2011	2011-2012	2012-2013
Les particuliers ont payé leurs impôts déclarés à temps	90 %	94 %	94 %	95 %
Les particuliers ont produit leurs déclarations de revenus à temps	90 %	93 %	91 %	92 %
Les sociétés ayant un revenu imposable ont produit leur déclaration de revenus à temps	90 %	85 %	85 %	85 %
Les entreprises étaient inscrites à la TPS/TVH	90 %	93 %	94 %	95 %

[analyse des **risques**]

La gestion des risques est une saine pratique d'entreprise et une composante importante de la bonne gouvernance. Elle appuie la prise de décision fondée sur la preuve en cas de changements et d'incertitude et elle contribue à l'efficacité et à l'efficience des opérations.

En vue d'appuyer l'utilisation de la gestion des risques dans la prise de décision, l'ARC produit un profil des risques de l'entreprise (PRE). Les risques précisés dans ce profil représentent des événements incertains qui pourraient se produire selon l'évolution du contexte. Notre PRE indique les risques qui nous sont propres à titre d'organisme fédéral chargé de l'administration du régime fiscal d'autocotisation et de prestations du Canada.

Le profil de 2012-2013 a précisé 30 risques qui pourraient nous empêcher de bien remplir notre mandat. Ils sont divisés en trois grandes catégories : les risques d'affaires, les risques stratégiques et les risques opérationnels. Les risques d'affaires sont ceux qui pourraient directement nuire à la réalisation du mandat de l'ARC. Les risques stratégiques et les risques opérationnels ont trait aux plans, aux personnes, aux processus et aux systèmes dont l'ARC a besoin pour exécuter efficacement les programmes fiscaux et de prestations, maintenant et à l'avenir.

En tant qu'agence, nous abordons ces risques en nous assurant que les bons plans, les bonnes ressources et les bons systèmes en vue d'atténuer les risques actuels et futurs et de demeurer en position de miser sur les possibilités d'amélioration et d'innovation. Les trois risques les plus élevés indiqués dans le PRE de 2012-2013 étaient l'économie clandestine, la planification fiscale abusive et les oppositions. Ces risques représentent une menace importante à la réalisation de notre mandat.

[risque d'**économie clandestine** et risque de **planification fiscale abusive**]

L'économie clandestine désigne les activités et les revenus qui ne sont pas déclarés. Elle mine l'intégrité du régime fiscal d'autocotisation, déforme les règles du jeu concurrentielles pour les entreprises et représente une importante perte de recettes pour le gouvernement du Canada. L'économie clandestine comprend les activités commerciales et revenus non déclarés, ainsi que le fait de sous-estimer les opérations commerciales.

La planification fiscale abusive (PFA) désigne un ensemble complexe de comportements d'inobservation. Elle prend généralement la forme de stratagèmes ayant une structure financière très complexe, menés à l'échelle nationale et internationale, dans le but précis de ne pas payer d'impôt et de taxes. Ils sont fréquemment créés par des planificateurs et promoteurs fiscaux ayant des contacts dans des paradis fiscaux reconnus.

L'ARC a désigné l'économie clandestine et la PFA comme ses deux risques les plus élevés. Ceux-ci compromettent directement la capacité de l'ARC à protéger l'assiette fiscale du gouvernement du Canada. Ces risques sont fortement influencés par des facteurs externes comme le comportement des contribuables, la conjoncture économique et les moyens pris par les promoteurs de stratagèmes de PFA pour concevoir, promouvoir et profiter financièrement de tels stratagèmes. Par conséquent, bien que l'ARC continue de consacrer une grande part de ses efforts à atténuer les risques immédiats que représentent l'économie clandestine et la PFA, elle met aussi en œuvre des stratégies à long terme afin de veiller à ce qu'elle dispose des outils et des pouvoirs administratifs nécessaires pour réduire le niveau de risque qui pourrait découler de sources intérieures et extérieures éventuelles.

L'ARC continue de collaborer étroitement avec le ministère des Finances, le ministère de la Justice et d'autres partenaires gouvernementaux en vue de concevoir les mécanismes législatifs nécessaires pour lutter contre la PFA. Cela comprend des lois permettant d'avoir un accès plus facile et plus rapide à l'information, l'élimination des échappatoires fiscales et l'imposition de sanctions plus sévères à l'égard des personnes qui prennent part à de la PFA ou qui en font la promotion.

Le budget 2013 proposait un train de mesures pour mieux appuyer l'ARC dans sa lutte contre l'évasion fiscale internationale et la PFA, notamment, verser un montant aux personnes ayant des informations sur des cas d'inobservation fiscale internationale de grande ampleur et obliger les contribuables canadiens à déclarer les biens ou les revenus qu'ils détiennent à l'étranger.

L'ARC continue de raffiner sa capacité de lutter contre l'économie clandestine et la PFA. Elle contribue notamment aux efforts visant à renforcer le cadre législatif régissant l'impôt international. Elle échange aussi des renseignements et des pratiques exemplaires lors de forums internationaux, comme l'Organisation de coopération et de développement économiques.

L'ARC joue un rôle de leadership dans plusieurs forums et groupes de travail fiscaux multilatéraux et bilatéraux en vue de mieux comprendre l'économie clandestine et la PFA et de concevoir des stratégies plus efficaces pour lutter contre ces risques.

[risque lié aux **oppositions**]

Le fait de fournir aux contribuables un processus d'examen opportun, impartial et uniforme pour régler les différends soutient l'intégrité du régime fiscal et favorise la réputation de l'ARC en tant qu'administration fiscale équitable et fiable. Il est important, pour l'ARC, de s'assurer que le circuit de travail des oppositions est géré de façon efficiente et efficace.

L'accent que l'ARC a mis sur la planification fiscale abusive au cours des dernières années, ainsi que le repérage d'un grand nombre de stratagèmes fiscaux, a entraîné une hausse du nombre de différends déposés auprès de l'ARC. Nous répondons à ces pressions opérationnelles en rationalisant nos processus et en améliorant la gestion des dossiers qui sont en attente de décisions légales dans le cadre d'affaires judiciaires de premier plan. Même si nous faisons face à des pressions accrues sur notre charge de travail, nous maintenons une norme de qualité élevée en matière de traitement de ces différends.

[sommaire des **risques**]

Risques	Stratégie de réaction au risque	Lien vers l'architecture d'alignement des programmes	Lien vers les priorités organisationnelles
Économie clandestine	• Comme il est indiqué dans le *Rapport sur les plans et les priorités 2012-2013*, l'atténuation des risques posés par l'économie clandestine est l'une des priorités de l'ARC. • En 2012-2013, l'ARC a continué d'améliorer sa compréhension des facteurs qui poussent les entreprises et les particuliers à participer à l'économie clandestine. De par notre travail avec d'autres organismes et ministères fédéraux, des organisations internationales et des administrations fiscales d'autres pays, nous avons échangé des pratiques exemplaires et fait avancer les traitements novateurs des risques d'observation afin de lutter contre l'économie clandestine. Pour ce faire, l'ARC utilise une stratégie à multiples facettes qui tire profit de la recherche de tiers, en plus des analyses internes afin d'affecter des ressources aux nouveaux risques établis de l'économie clandestine. Pour contrer les risques régionaux de cette économie, l'ARC exerce aussi des vérifications ciblées et des initiatives de sensibilisation. Puisque l'économie clandestine est en constante évolution, l'ARC adapte continuellement sa stratégie d'observation en la matière. À cette fin, elle vient de faire le bilan, à l'échelle de l'ARC, des activités et des initiatives en place pour lutter contre l'économie clandestine. Elle analysera ces renseignements pour mesurer ses progrès et déterminer les écarts qu'elle pourrait combler à l'aide d'une stratégie renouvelée sur l'économie clandestine.	Observation en matière de déclaration	Observation
Planification fiscale abusive (PFA)	• En 2012-2013, la PFA a continué d'être l'une des principales priorités du risque de l'ARC. • L'ARC a mis en place une stratégie détaillée pour lutter contre la PFA. Cette stratégie comprend des efforts d'observation ciblés visant à prendre des mesures contre certains stratagèmes comme les stratagèmes de planification fiscale abusive à l'étranger. Elle visait aussi à tirer profit des partenaires nationaux et internationaux afin d'améliorer l'échange de renseignements et de tirer des leçons des expériences d'autres pays. De plus, nous avons travaillé avec le ministère des Finances afin d'élaborer des modifications législatives visant à fermer les échappatoires existantes et de renforcer nos outils administratifs pour lutter contre la PFA. Bon nombre de ces modifications législatives ont été annoncées dans les budgets de 2012 et de 2013.	Observation en matière de déclaration	Observation

Risques	Stratégie de réaction au risque	Lien vers l'architecture d'alignement des programmes	Lien vers les priorités organisationnelles
Oppositions	• Le risque que présente les oppositions a été déterminé comme l'un des principaux risques de l'ARC en 2012-2013. • En 2012-2013, plusieurs mesures ont été prises pour optimiser et rationaliser nos programmes de règlement de différends et de redressements. Ces mesures comprenaient la centralisation de l'entreposage et l'entretien des preuves matérielles pour les dossiers d'opposition de la PFA en attente de jugement dans les arrêts faisant jurisprudence. Cette mesure contrôlera plus efficacement les frais administratifs liés à ces dossiers. L'ARC a élaboré un système de gestion des renseignements sur le Web afin de coordonner le traitement des dossiers de la PFA. Ce système sera mis en œuvre en 2013-2014; il normalisera et rationalisera le traitement de tous les documents requis pour gérer les oppositions regroupant de grands nombres de dossiers. Nous avons aussi mis à l'essai des changements dans notre processus de règlement, comme le traitement en priorité et la segmentation des oppositions, pour déterminer les économies de coûts et assurer la qualité des décisions. En 2012-2013, la législation a été adoptée pour lier formellement les résultats des groupes d'oppositions aux décisions judiciaires afin de réduire le coût des litiges.	Appels	Service et intégrité dans les opérations de nos activités de base

[sommaire du **rendement**]

ressources financières 2012-2013 (en milliers de dollars)

Total des dépenses budgétaires	Dépenses prévues	Autorisations totales[1]	Dépenses réelles[2]	Écart
4 374 952	4 374 952	4 673 395	**4 318 468**	56 484

Les chiffres étant arrondis, leur somme peut ne pas correspondre au total indiqué.

1 Le total des autorisations de l'ARC a augmenté de 63,3 millions de dollars, passant de 4 610,1 millions de dollars en 2011-2012 à 4 673,4 millions de dollars en 2012-2013, une croissance de 1,4 %. Cette croissance est attribuable à des changements précis, dont le financement supplémentaire lié à la mise en œuvre de la taxe de vente harmonisée en Ontario et en Colombie-Britannique et le crédit de taxe de la Nouvelle-Écosse pour la vie abordable, les mesures fiscales prévues dans les budgets fédéraux précédents, le projet de système de traitement des déclarations de revenus des particuliers, les locaux et les services de biens immobiliers, et les rajustements aux autorisations législatives. Ces augmentations ont été compensées en partie par le transfert à Services partagés Canada des services en technologie de l'information.

2 Ce montant représente les dépenses réelles de l'ARC selon la méthode de comptabilité de caisse modifiée. Le lien entre ce montant et les états financiers – Activités de l'Agence est expliqué à la page 175.

ressources humaines 2012-2013 (équivalents temps plein)

Prévus	Réels	Écart
40 388	**39 521**	867

[**tableau** du sommaire du **rendement**]

(en milliers de dollars)

Résultat stratégique : Les contribuables respectent leurs obligations et l'assiette fiscale du Canada est protégée								
Programmes	**Total des dépenses budgétaires**	**Dépenses prévues[1]**			**Autorisations totales**	**Dépenses réelles**		
	2012-2013	**2012-2013**	**2013-2014**	**2014-2015**	**2012-2013**	**2012-2013**	**2011-2012**	**2010-2011**
Cotisations des déclarations et traitement des paiements[2]	Concordance avec les résultats du gouvernement du Canada : Des activités gouvernementales bien gérées et efficaces							
	617 948	660 575	638 796	602 762	709 447	**643 800**	642 057	683 036
Aide aux contribuables et aux entreprises[3]	Concordance avec les résultats du gouvernement du Canada : Un gouvernement fédéral transparent, responsable et sensible aux besoins des Canadiens							
	543 025	583 128	579 366	286 322	467 240	**453 280**	530 542	551 883
Comptes clients et observation en matière de production des déclarations	Concordance avec les résultats du gouvernement du Canada : Des activités gouvernementales bien gérées et efficaces							
	432 277	495 786	492 184	477 194	541 527	**512 218**	521 505	511 567
Observation en matière de déclaration	Concordance avec les résultats du gouvernement du Canada : Des activités gouvernementales bien gérées et efficaces							
	985 132	1 074 885	1 106 011	1 078 912	1 233 061	**1 170 474**	1 055 758	1 071 359
Appels	Concordance avec les résultats du gouvernement du Canada : Un gouvernement fédéral transparent, responsable et sensible aux besoins des Canadiens							
	153 855	171 830	196 783	191 306	212 453	**192 046**	175 064	164 065
Résultat stratégique – total partiel	**2 732 237**	**2 986 204**	**3 013 140**	**2 636 496**	**3 163 728**	**2 971 818**	**2 924 926**	**2 981 910**

Les chiffres étant arrondis, leur somme peut ne pas correspondre au total indiqué.

1 Les dépenses prévues telles que montrées dans le *Rapport sur les plans et les priorités 2012-2013* de l'Agence du revenu du Canada ont été redressées afin de répartir le financement pour l'aménagement des locaux et les services immobiliers (antérieurement centralisé sous le programme des services internes) aux autres programmes appropriés. Il convient également de noter que les dépenses prévues excluent les indemnités de départ, les prestations parentales et les crédits de vacances puisque ce financement est reçu en cours d'exercice et est inclus uniquement dans les dépenses réelles.

2 Ce montant comprend les paiements versés à Revenu Québec liés à l'administration de la taxe sur les produits et services dans cette province (les dépenses réelles sont de 142,2 millions de dollars en 2012-2013, de 141,1 millions de dollars en 2011-2012 et de 142,2 millions de dollars en 2010-2011).

3 Les dépenses prévues en 2014-2015 n'incluent pas encore une prévision pour les versements aux provinces en vertu de la *Loi de 2006 sur les droits d'exportation de produits de bois d'œuvre* (283 millions de dollars en 2013-2014 et 280 millions de dollars en 2012-2013); les dépenses réelles comprennent les versements législatifs reliés au bois d'œuvre (136,9 millions de dollars en 2012-2013; 213,9 millions de dollars en 2011-2012 et 220,7 millions de dollars en 2010-2011).

Résultat stratégique : Les familles et les particuliers admissibles reçoivent en temps opportun le montant exact des prestations auxquelles ils ont droit								
Programme	**Total des dépenses budgétaires**	**Dépenses prévues[1]**			**Autorisations totales**	**Dépenses réelles**		
	2012-2013	**2012-2013**	**2013-2014**	**2014-2015**	**2012-2013**	**2012-2013**	**2011-2012**	**2010-2011**
Programmes de prestations[2]	Concordance avec les résultats du gouvernement du Canada : La sécurité du revenu et l'emploi pour les Canadiens							
	367 546	377 590	392 655	392 459	393 742	**383 719**	369 783	369 838
Résultat stratégique – total partiel	**367 546**	**377 590**	**392 655**	**392 459**	**393 742**	**383 719**	**369 783**	**369 838**

1 Les dépenses prévues telles que montrées dans le *Rapport sur les plans et les priorités 2012-2013* de l'Agence du revenu du Canada ont été redressées afin de répartir le financement pour l'aménagement des locaux et les services immobiliers (antérieurement centralisé sous le programme des services internes) aux autres programmes appropriés. Il convient également de noter que les dépenses prévues excluent les indemnités de départ, les prestations parentales et les crédits de vacances puisque ce financement est reçu en cours d'exercice et est inclus uniquement dans les dépenses réelles.

2 Comprend les versements d'allocation spéciale pour enfants (les dépenses réelles sont de 238 millions de dollars en 2012-2013, de 223,5 millions de dollars en 2011-2012 et de 222,4 millions de dollars en 2010-2011).

Résultat stratégique : Les contribuables et les bénéficiaires de prestations reçoivent un examen indépendant et impartial de leurs plaintes liées au service								
Programme	**Total des dépenses budgétaires**	**Dépenses prévues[1]**			**Autorisations totales**	**Dépenses réelles**		
	2012-2013	**2012-2013**	**2013-2014**	**2014-2015**	**2012-2013**	**2012-2013**	**2011-2012**	**2010-2011**
Ombudsman des contribuables[2]	Concordance avec les résultats du gouvernement du Canada : Un gouvernement fédéral transparent, responsable et sensible aux besoins des Canadiens							
	3 232	3 458	3 098	2 967	3 437	**2 623**	2 731	2 730
Résultat stratégique – total partiel	**3 232**	**3 458**	**3 098**	**2 967**	**3 437**	**2 623**	**2 731**	**2 730**

1 Les dépenses prévues telles que montrées dans le *Rapport sur les plans et les priorités 2012-2013* de l'Agence du revenu du Canada ont été redressées afin de répartir le financement pour l'aménagement des locaux et les services immobiliers (antérieurement centralisé sous le programme des services internes) aux autres programmes appropriés. Il convient également de noter que les dépenses prévues excluent les indemnités de départ, les prestations parentales et les crédits de vacances puisque ce financement est reçu en cours d'exercice et est inclus uniquement dans les dépenses réelles.

2 Puisque l'ombudsman des contribuables est indépendant de l'ARC, le présent rapport ne tient pas compte des activités liées à cette charge.

[**tableau** du sommaire du rendement pour les **services internes**]

(en milliers de dollars)

Le programme suivant soutient tous les résultats stratégiques dans cette organisation.								
Programme	**Total des dépenses budgétaires**	**Dépenses prévues[1]**			**Autorisations totales**	**Dépenses réelles**		
	2012-2013	**2012-2013**	**2013-2014**	**2014-2015**	**2012-2013**	**2012-2013**	**2011-2012**	**2010-2011**
Services internes	1 271 936	1 007 700	861 670	833 085	1 112 486	**960 309**	1 053 851	1 064 087
Total partiel	**1 271 936**	**1 007 700**	**861 670**	**833 085**	**1 112 486**	**960 309**	**1 053 851**	**1 064 087**

[1] Les dépenses prévues telles que montrées dans le *Rapport sur les plans et les priorités 2012-2013* de l'Agence du revenu du Canada ont été redressées afin de répartir le financement pour l'aménagement des locaux et les services immobiliers (antérieurement centralisé sous le programme des services internes) aux autres programmes appropriés. Il convient également de noter que les dépenses prévues excluent les indemnités de départ, les prestations parentales et les crédits de vacances puisque ce financement est reçu en cours d'exercice et est inclus uniquement dans les dépenses réelles.

[tableau **total** du **sommaire** du rendement]

(en milliers de dollars)

Résultats stratégiques et services internes	**Total des dépenses budgétaires**	**Dépenses prévues**			**Autorisations totales**	**Dépenses réelles**		
	2012-2013	**2012-2013**	**2013-2014**	**2014-2015**	**2012-2013**	**2012-2013**	**2011-2012**	**2010-2011**
Total[1]	**4 374 952**	**4 374 952**	**4 270 563**	**3 865 007**	**4 673 395**	**4 318 468**	**4 351 292**	**4 418 566**
Moins :								
Revenus non fiscaux disponibles selon l'article 60 de la *Loi sur l'Agence du revenu du Canada*	206 769	206 769	193 779	190 792	166 977	**166 977**	245 459	245 118
Plus : Coût des services reçus à titre gracieux	S.O.	279 294	421 532	412 199	S.O.	**448 298**	321 788	261 489
Total des dépenses nettes pour l'ARC[2]	**S.O.**	**4 447 477**	**4 498 316**	**4 086 414**	**S.O.**	**4 599 789**	**4 427 620**	**4 434 937**

Les chiffres étant arrondis, leur somme peut ne pas correspondre au total indiqué.

[1] La réduction dans les dépenses prévues de 510 millions de dollars au cours de la période de planification (de 4,375 milliards de dollars en 2012-2013 à 3,865 milliards de dollars en 2014-2015) est principalement attribuable à la mise en œuvre graduelle de mesures de réduction des coûts découlant de l'examen des dépenses annoncée au Budget 2012 et aux prévisions de 2014-2015 pour les versements législatifs sur les produits de bois d'œuvre qui ne sont pas encore disponibles (280 millions de dollars en 2012-2013).

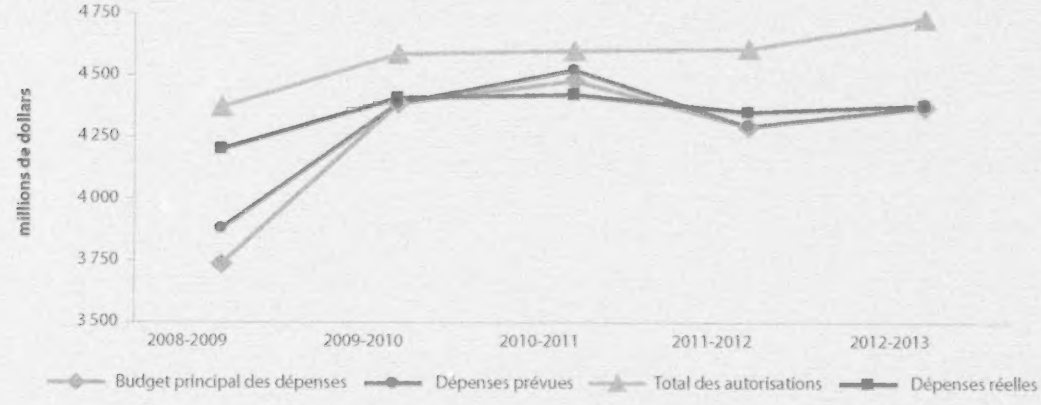
[2] À la suite d'une modification de la norme comptable 1.2 du Conseil du Trésor publiée en mars 2011, les revenus non fiscaux non disponibles, indiqués dans les rapports précédents, ne peuvent pas servir à acquitter les obligations de l'ARC. En conséquence, les revenus non fiscaux non disponibles sont considérés comme acquis pour le compte du gouvernement du Canada. Ainsi, à compter de 2010-2011, le coût d'exploitation net n'est plus réduit des revenus non fiscaux non disponibles.

[**analyse** des écarts pour 2012-2013]

Les écarts de plus ou moins 5 % entre les dépenses prévues et réelles de chacun des programmes sont expliqués dans le tableau ci-dessous.

Programmes	
Aide aux contribuables et aux entreprises	• L'écart entre les dépenses prévues et réelles est causé principalement par des paiements législatifs liés à l'entente Canada/États-Unis sur le bois d'œuvre moindre que ceux prévus (des dépenses prévues de 280 millions de dollars et des dépenses réelles de 137 millions de dollars ont résulté en une variation de 143 millions de dollars). Cet écart a été partiellement compensé par les indemnités de départ, les prestations parentales et les crédits de vacances inclus dans les dépenses réelles mais non pris en compte dans les dépenses prévues.
Observation en matière de déclaration	• L'écart entre les dépenses prévues et réelles résulte principalement des indemnités de départ, des prestations parentales et des crédits de vacances inclus dans les dépenses réelles mais non pris en compte dans les dépenses prévues.
Appels	• L'écart entre les dépenses prévues et réelles résulte principalement : • des dépenses associées aux services juridiques, lesquelles étaient reflétées dans les services internes dans le cadre du Budget principal des dépenses et transférées au programme des appels en cours d'exercice 2012-2013; • des indemnités de départ, des prestations parentales et des crédits de vacances inclus dans les dépenses réelles mais non pris en compte dans les dépenses prévues.

[profil des **dépenses**]



	2008-2009	2009-2010	2010-2011	2011-2012	2012-2013
	(en millions de dollars)				
Budget principal des dépenses	3 737,4	4 388,0	4 476,4	4 293,0	4 375,0
Dépenses prévues	3 875,2	4 388,0	4 523,5	4 293,8	4 375,0
Total des autorisations	4 370,7	4 586,2	4 596,7	4 610,1	4 673,4
Dépenses réelles	4 198,7	4 406,5	4 418,6	4 351,3	4 318,5

De 2008-2009 à 2012-2013, le total des dépenses comprend les crédits parlementaires et les sources de revenus suivants : le Budget principal des dépenses, les budgets supplémentaires des dépenses, le financement associé à l'augmentation des coûts salariaux résultant des conventions collectives, des indemnités de départ, des prestations parentales et des crédits de congés annuels acquis ainsi que le financement pour mettre en œuvre les initiatives du budget fédéral et les rajustements au report de l'exercice précédent de l'ARC. Sont inclus également la dépense des revenus résultant de la poursuite des opérations de l'Agence du revenu du Canada selon l'article 60 de la *Loi sur l'Agence du revenu du Canada*, les paiements aux agences de recouvrement privées selon l'article 17.1 de la *Loi sur la gestion des finances*

publiques, les versements d'allocations spéciales pour enfants, ainsi que les versements législatifs aux provinces selon la *Loi de 2006 sur les droits d'exportation de produits de bois d'œuvre*.

Depuis 2008-2009, les niveaux de référence de l'ARC ont changé en raison principalement : des conventions collectives/contrats; des initiatives liées aux politiques et aux opérations découlant des budgets et des énoncés économiques fédéraux; du transfert provenant de Travaux publics et Services gouvernementaux Canada pour les services en matière d'installations et de biens immobiliers; de la prise en charge des responsabilités associées à l'administration de l'impôt sur le revenu des sociétés de l'Ontario, à l'harmonisation des taxes de vente de l'Ontario et de la Colombie-Britannique; et de la création de Services partagés Canada.

Les autorisations législatives de l'ARC ont également fluctué de 2008-2009 à 2012-2013 en raison des éléments suivants : rajustements aux versements d'allocations spéciales pour enfants, pour les enfants admissibles à la charge des institutions spécialisées; rajustements aux taux de contribution aux régimes d'avantages sociaux des employés; augmentations de la dépense des revenus résultant de la poursuite des opérations selon l'article 60 de la *Loi sur l'Agence du revenu du Canada*; instauration entre 2007-2008 et 2009-2010 des paiements aux agences de recouvrement privées selon l'article 17.1 de la *Loi sur la gestion des finances publiques*; et introduction en 2006, ainsi que les ajustements annuels des versements législatifs aux provinces selon la *Loi de 2006 sur les droits d'exportation de produits de bois d'œuvre*.

En 2012-2013, des autorisations totales de 4 673,4 millions de dollars, les dépenses réelles de l'ARC totalisaient 4 318,5 millions de dollars, portant le solde inutilisé à 354,9 millions de dollars à la fin de l'exercice. Après avoir tenu compte des ressources non utilisées liées principalement à la décision de la Colombie-Britannique de revenir à un modèle de taxe de vente provinciale, des entités de placement étrangères et des fiducies non-résidentes proposées, de l'examen ciblé des dépenses du budget 2012, des campagnes publicitaires du gouvernement, des services de locaux et de biens immobiliers ainsi que des régimes d'avantages sociaux associés à la conversion des coûts non associés au personnel vers les coûts de personnel, l'ARC peut utiliser le résiduel de 299,8 millions de dollars en 2013-2014 en vertu de l'autorisation biennale de dépenser. Ce montant représente 6,4 % des autorisations totales.

[**autorisations** approuvées après le **budget principal** des dépenses]

Le tableau suivant expose en détail les autorisations additionnelles reçues par l'Agence du revenu du Canada après le dépôt du Budget principal des dépenses et correspond aux autorisations totales du tableau à la page 19

	(en milliers de dollars)
Budget principal des dépenses 2012-2013	**4 374 952**
Dépenses prévues (selon le *Rapport sur les plans et priorités de 2012-2013*)	**4 374 952**
Report des fonds inutilisés en 2011-2012	248 318
Paiements des indemnités de départ, prestations parentales et crédits de vacances annuelle acquis	215 792
Transfert de fonds de Travaux publics et Services gouvernementaux Canada – réduction des besoins en locaux	7 600
Transfert à Services partagés Canada – ajustement au montant initial déjà transféré à Services partagés Canada	(4 261)
Rajustements de fin d'exercice aux autorités législatives :	
• Rajustement à la hausse des coûts des régimes d'avantages sociaux des employés	7 164
• Rajustement à la hausse des versements d'allocations spéciales pour enfants	5 007
• Montants adjugés par la cour	1 561
• Produits de la disposition des biens excédentaires de la Couronne	133
• Rajustement à la baisse aux revenus disponibles dû principalement à la fourniture de services à l'Agence des services frontaliers du Canada	(39 792)
• Rajustement à la baisse des versements aux provinces selon la *Loi de 2006 sur les droits d'exportation de produits de bois d'œuvre*	(143 087)
Autres rajustements mineurs	10
Autorisations totales à la fin de l'exercice	**4 673 395**

Les chiffres étant arrondis, leur somme peut ne pas correspondre au total indiqué.

[**budget** des dépenses par crédit **budgétaire**]

Pour obtenir plus de renseignements sur les crédits organisationnels ou les dépenses législatives de l'ARC, consultez les Comptes publics du Canada 2013 (volume II). Une version électronique des Comptes publics de 2013 se trouve à : www.tpsgc-pwgsc.gc.ca/recgen/txt/72-fra.html.

[**contribution** à la **stratégie fédérale de développement durable**]

La Stratégie fédérale de développement durable décrit l'engagement du gouvernement du Canada à améliorer la transparence relativement à la prise de décisions concernant l'environnement en énonçant ses objectifs et ses cibles stratégiques clés en matière d'environnement.

L'ARC s'assure que ces résultats font partie intégrante de ses processus décisionnels. Elle contribue au thème suivant de la Stratégie fédérale de développement durable 2010-2013, tel qu'il est représenté par l'identificateur visuel et le programme associé ci-dessous.

Thème IV
Réduire l'empreinte environnementale – en commençant par le gouvernement

Services internes

Pour obtenir plus de renseignements sur les activités de l'ARC à l'appui du développement durable, consultez la page 85 ou le www.arc.gc.ca/sdd.html. Vous trouverez la Stratégie fédérale de développement durable à www.ec.gc.ca/dd-sd/default.asp?lang=Fr&n=CD30F295-1.

Un record de **76 %** des déclarations de revenus et de prestations ont été produites par voie électronique pendant la période de production des déclarations 2013

La valeur totale des paiements traités était d'environ

436 milliards de dollars

[section 2 : nos **programmes**]

[cotisations des **déclarations** et **traitement** de **paiements**]

[**description** du programme]

L'ARC entreprend une vaste gamme d'activités pour établir la cotisation des déclarations de revenus et des déclarations de renseignements et pour traiter ces dernières et les paiements des particuliers et des entreprises. Nous entreprenons des activités qui facilitent pour les particuliers et les entreprises la tâche de respecter leurs obligations de production, de déclaration et de paiement. Nous établissons les cotisations des déclarations de revenus pour les particuliers et les entreprises, et nous traitons et redressons ces déclarations. Nous examinons les renseignements fournis afin de trouver des erreurs. Nous détectons l'inobservation au moyen d'une évaluation du risque et d'un rapprochement des données de tiers. À l'aide de ces activités, nous appuyons le processus d'établissement des cotisations de déclarations de revenus du début à la fin.

ressources financières 2012-2013 (en milliers de dollars)

Total des dépenses budgétaires	Dépenses prévues[1]	Autorisations totales	Dépenses réelles[2]	Écart
617 948	660 575	709 447	**643 800**	16 775

Sous-programmes	Dépenses prévues[1]	Dépenses réelles[2]	Écart
Traitement des déclarations et paiements des particuliers	308 438	**298 365**	10 073
Traitement des déclarations et paiements des entreprises	209 137	**203 212**	5 925
Administration de la TPS au Québec	143 000	**142 223**	777
Total	**660 575**	**643 800**	**16 775**

Les chiffres étant arrondis, leur somme peut ne pas correspondre au total indiqué.

1 Les dépenses prévues telles que montrées dans le *Rapport sur les plans et les priorités 2012-2013* de l'Agence du revenu du Canada ont été redressées afin de répartir le financement pour l'aménagement des locaux et les services immobiliers (antérieurement centralisé sous le programme des services internes) aux autres programmes appropriés. Il convient également de noter que les dépenses prévues excluent les indemnités de départ, les prestations parentales et les crédits de vacances puisque ce financement est reçu en cours d'exercice et est inclus uniquement dans les dépenses réelles.

2 Ce montant représente les dépenses réelles du programme selon la méthode de comptabilité de caisse modifiée. Le lien entre ce montant et les états financiers – activités de l'Agence est expliqué dans le rapport annuel au parlement 2012-2013 de l'ARC à la page 173.

ressources humaines 2012-2013 (équivalents temps plein)

Sous-programmes	Prévues	Réelles	Écart
Traitement des déclarations et paiements des particuliers	4 235	**3 958**	277
Traitement des déclarations et paiements des entreprises	2 805	**2 577**	228
Administration de la TPS au Québec	S.O.	**S.O.**	S.O.
Total	**7 040**	**6 535**	**505**

Les chiffres étant arrondis, leur somme peut ne pas correspondre au total indiqué.

[**description** des sous-programmes]

Traitement des déclarations et des paiements des particuliers	Le programme de traitement des déclarations et des paiements des particuliers fait en sorte que les particuliers aient les services dont ils ont besoin afin de se conformer volontairement aux lois fiscales du Canada. Il traite tous les renseignements et les paiements envoyés par les particuliers. De plus, il évalue les renseignements et les valide, et informe les particuliers des résultats de leur cotisation ou de leur nouvelle cotisation.
Traitement des déclarations et des paiements des entreprises	Le programme de traitement des déclarations et des paiements des entreprises fait en sorte que les entreprises aient les services dont elles ont besoin afin de se conformer volontairement aux lois fiscales du Canada. Il traite tous les renseignements et les paiements envoyés par les entreprises. De plus, il évalue les renseignements et les valide, et informe les entreprises des résultats de leur cotisation ou de leur nouvelle cotisation. Le programme inscrit aussi les entreprises au Canada au numéro d'entreprise, tient à jour l'état d'un compte et administre les programmes d'accise.
Administration de la TPS au Québec	Le programme d'administration de la taxe sur les produits et services du Québec gère le protocole d'entente conclu avec Revenu Québec et les paiements faits à Revenu Québec pour l'administration de la TPS dans cette province.

[**analyse** du rendement et **leçons** retenues]

[**appuyer** l'établissement de cotisations des **déclarations** et le traitement des **paiements**]

Produire des déclarations et faire des paiements devraient être faciles. Puisque les Canadiens se tournent de plus en plus vers les services en ligne pour interagir avec le gouvernement, nous tenons à jour des portails comme Mon dossier et Mon dossier d'entreprise afin que les contribuables puissent gérer leurs renseignements fiscaux et sur les prestations en ligne. Les contribuables sont plus susceptibles d'observer la loi s'il est facile de le faire, et les services que nous offrons rendent la gestion des affaires fiscales et la production de déclarations de revenus faciles et simples.

[Mon **dossier** pour les **particuliers**]

Nous avons lancé Mon dossier en 2003 pour répondre à la demande grandissante de libre-service et pour permettre aux utilisateurs de gérer leurs données en leur permettant d'accéder à leurs renseignements n'importe où, n'importe quand. Mon dossier est un portail sécurisé qui permet à un particulier de faire le suivi de son remboursement, de voir ou de modifier sa déclaration, de consulter ses versements de prestations et de crédits et son maximum déductible au titre des REER, de changer son adresse ou ses numéros de téléphone, de s'inscrire au dépôt direct et bien plus encore.

Principal résultat

- 6,7 millions d'ouvertures de session ont été faites dans Mon dossier, une augmentation de 14,8 % par rapport à 2011-2012. Plus de 546 000 particuliers y ont accédé pour la première fois

Nous cherchons continuellement à améliorer les fonctions de Mon dossier, car nous souhaitons offrir aux utilisateurs une plus grande flexibilité et de nouvelles façons de gérer leurs affaires fiscales. À cette fin, nous avons apporté plusieurs améliorations et ajouté des services à Mon dossier, dont les suivants :

- La capacité de demander un formulaire de versement
- Le statut des déclarations est indiqué plus clairement dans la page d'accueil de Mon dossier

Les contribuables et les bénéficiaires de prestations peuvent voir des renseignements fiscaux de base au moyen d'Accès rapide. Pour ce faire, ils doivent confirmer leur identité au moyen de leur numéro d'assurance sociale, de leur date de naissance et de renseignements fournis dans leur déclaration de revenus et de prestations d'années précédentes. Ce service donne à un particulier l'accès immédiat à certains de ses renseignements dans Mon dossier, comme la capacité de voir le statut de sa déclaration de revenus, le maximum déductible au titre des REER, les droits de cotisation à un CELI et le statut des paiements de prestations.

Accent mis sur les petites entreprises

Les petites entreprises sont le moteur de l'économie canadienne. Puisque 98 % des entreprises canadiennes ont moins de 100 employés, le temps et les ressources utilisés pour traiter des questions réglementaires représentent le principal obstacle à leur capacité de faire concurrence. Par conséquent, l'ARC prend un certain nombre d'initiatives visant à réduire le fardeau administratif ainsi que le temps et les coûts liés à la production de déclarations de revenus et au traitement des paiements pour les entreprises. Nous voulons qu'il soit plus facile pour les entreprises canadiennes de faire affaire avec nous et de se conformer aux lois fiscales du Canada.

Le recours au numéro d'entreprise de l'ARC comme identificateur commun pour toutes les interactions fédérales, provinciales et municipales avec les entreprises fait partie de nos efforts en vue d'améliorer l'échange de renseignements et de réduire le nombre d'interactions avec le gouvernement pour les petites entreprises. À ce jour, six provinces et une ville ont adopté le numéro d'entreprise. Nous nous attendons à ce qu'un plus grand nombre de municipalités et de gouvernements l'adoptent aussi afin de faciliter l'inscription et d'éliminer les comptes en double et les erreurs.

Les petites entreprises ont des idées sur la façon dont l'ARC peut mieux répondre à leurs besoins. Nous les consultons régulièrement afin de mieux comprendre leurs préoccupations et d'améliorer nos services dans la mesure du possible. Par exemple, après avoir consulté des petites entreprises en novembre 2012, nous avons fait la promotion du dépôt direct et du crédit pour l'embauche visant les petites entreprises et lancé notre nouvelle page d'accueil pour les entreprises www.arc.gc.ca/entreprisesenligne. Nous savons que les petites entreprises trouveront utile de pouvoir accéder aux services comme Soumettre une demande de renseignements, Demander un règlement relatif au RPC et à l'AE et Calculer les retenues sur la paie, à partir de la même page Web.

Principal résultat

- Près d'un million d'ouvertures de session ont été faites dans Accès rapide. Plus de 424 000 particuliers ont consulté leurs renseignements fiscaux au moyen d'Accès rapide pour la première fois

[Mon dossier d'entreprise]

Mon dossier d'entreprise est un portail en ligne sécurisé qui permet aux propriétaires d'entreprises d'avoir un accès immédiat à leurs renseignements et de gérer divers comptes d'entreprises comme la TPS/TVH, les retenues sur la paie, l'impôt sur le revenu des sociétés, la taxe d'accise, les droits d'accise et bien plus encore. Par exemple, la capacité de télécharger des feuillets de renseignements fiscaux manquants peut faire économiser du temps aux propriétaires d'entreprises et leur éviter des problèmes. Ce portail est de très grande valeur pour les propriétaires d'entreprises qui souhaitent surveiller leurs affaires fiscales de près. Les représentants autorisés peuvent aussi accéder à ces services au moyen de Représenter un client.

Principal résultat

- Près de 2,7 millions d'ouvertures de session ont été faites dans Mon dossier d'entreprise. Le nombre d'entreprises qui s'y sont inscrites et qui ont un numéro d'entreprise a plus que doublé au cours des trois dernières années

Mon dossier d'entreprise est l'un des points centraux de notre stratégie visant à habiliter les propriétaires d'entreprises et à réduire le coût, le temps et l'effort qui sont nécessaires pour observer les lois fiscales du Canada. Afin de répondre aux besoins et aux attentes des propriétaires d'entreprises, nous avons apporté plusieurs améliorations et ajouté des services à Mon dossier d'entreprise, dont les suivants :

- Le service de demandes de renseignements de Mon dossier d'entreprise permet aux entreprises de poser des questions fiscales en ligne qui ont trait à leur compte et de recevoir par écrit les renseignements auxquels ils peuvent se fier. En 2012-2013, l'ARC a répondu à un peu moins de 5 000 demandes de renseignements en ligne
- La page d'accueil de Mon dossier d'entreprise a été restructurée afin de respecter les normes d'accessibilité
- Une option a été ajoutée à Retenues sur la paie afin de permettre aux propriétaires de petites entreprises de demander un remboursement pour le crédit pour l'embauche visant les petites entreprises
- Au moyen de Gérer le courrier en ligne, les propriétaires d'entreprises peuvent désormais recevoir des avis par courriel les informant que de la correspondance propre au compte peut être consultée dans Mon dossier d'entreprise
- La capacité de produire certains choix liés à la TPS/TVH

[**Représenter** un client]

Les préparateurs de déclarations de revenus jouent un rôle de plus en plus important dans la gestion des affaires fiscales au nom de particuliers et d'entreprises. Afin de faciliter le travail de ces préparateurs et de faciliter l'observation des lois fiscales du Canada, l'ARC a lancé en 2006 le portail sécurisé Représenter un client. Il s'agissait à l'époque d'un service unique au monde.

Représenter un client permet à un préparateur de déclarations de revenus ou à un représentant d'accéder aux renseignements fiscaux et aux services au nom d'un particulier ou d'une entreprise. Le représentant peut être un ami ou un membre de la famille, le propriétaire d'une entreprise qui fournit des services fiscaux ou de la paie à des clients, ou l'employé d'une entreprise qui fournit de tels services.

En 2012-2013, nous avons amélioré le processus d'inscription à Représenter un client en le rendant plus facile et plus rapide pour les représentants. Ces derniers ont désormais besoin d'un seul identificateur pour leurs interactions avec les clients ou les membres de la famille.

Principaux résultats

- 5 547 661 comptes de particulier ont été accédés par le service Représenter un client
- 2 662 741 comptes d'entreprise ont été accédés par le service Représenter un client

[initiative **majeure**]

Les particuliers et les entreprises souhaitent économiser temps et argent. L'ARC étudie des façons de soutenir les processus d'établissement de cotisations de déclarations et de traitement des paiements qui réduisent la paperasse, de réduire le nombre d'interactions entre l'ARC et les contribuables et de répondre aux attentes de service rentable de la part de l'ARC.

Notre dernière initiative est Soumettre des documents, une méthode en ligne sécurisée permettant aux contribuables et à leurs représentants de nous présenter des documents à l'appui et des reçus. Soumettre des documents a été mis en œuvre en 2012 pour notre premier adoptant précoce, le Programme de révision des cotisations des sociétés.

[programme **communautaire** des **bénévoles** en matière d'**impôt**]

Chaque année, des milliers de Canadiens admissibles obtiennent de l'aide de bénévoles du Programme communautaire des bénévoles en matière d'impôt (PCBMI). Puisque la production d'une déclaration de revenus et de prestations est essentielle pour qu'un particulier reçoive les prestations auxquelles il a droit, l'ARC a un intérêt dévolu à appuyer les bénévoles du PCBMI. Elle s'attend à continuer de jouer un rôle important à offrir une formation et un logiciel de préparation de déclarations de revenus pour les bénévoles, de même qu'un réseau de coordonnateurs afin de guider des organismes communautaires dans leur exécution du programme.

Principal résultat

- Les bénévoles ont rempli 565 621 déclaration de revenus au nom de Canadiens admissibles

[établissement des **cotisations** des déclarations et **traitement des paiements**]

Chaque année, l'ARC établit des cotisations pour des millions de déclarations de revenus des particuliers et des sociétés. Nous traitons ces déclarations et entrons les renseignements dans nos systèmes afin de mettre à jour les comptes des contribuables et le statut de leurs obligations fiscales. Nous entreposons ensuite les déclarations pour consultation ultérieure. Nous menons des activités afin de détecter l'inobservation avant et après l'établissement des cotisations pour ces déclarations. Lorsque nous y trouvons des erreurs, nous les corrigeons. Notre but est de traiter les déclarations et les paiements le plus rapidement et exactement possible pour que les Canadiens conservent leur confiance dans l'intégrité du régime d'autocotisation du Canada et que l'assiette fiscale du Canada soit protégée.

Bien que nous ayons manqué de justesse notre norme de service pour le traitement des déclarations de la TPS/TVH, nous avons dépassé nos objectifs pour le traitement des déclarations de revenus des sociétés et la taxe d'accise, les droits, le droit pour la sécurité des passagers du transport aérien et les déclarations sur le bois d'œuvre.

Augmenter la production de déclarations par voie électronique

La production en ligne est plus rapide, plus simple, plus efficace et plus durable, sur le plan environnemental, que la production sur papier. En 2011, environ 1,3 million de trousses de production de déclarations de revenus ont été envoyées, mais jamais utilisées. À mesure qu'un nombre croissant de contribuables passent aux services en ligne, y compris la production électronique de déclarations, l'utilisation de nos produits imprimés et du service IMPÔTEL diminue de façon importante.

L'ARC s'est engagée à réduire les coûts et le gaspillage. Par conséquent, elle a abandonné le service IMPÔTEL pour les particuliers et n'a pas postés les trousses personnalisées de déclarations de revenus et de prestations pour l'année d'imposition 2012. Les Canadiens pouvaient tout de même produire leur déclaration de façon traditionnelle – sur papier. L'ARC a instauré des mesures en vue d'accroître la production électronique et de réaliser une meilleure uniformité, notamment :

- Mettre à jour la page Web Préparez-vous afin de mieux répondre aux besoins des déclarants qui produisent leur déclaration par voie électronique pour la première fois.
- Éliminer le code d'accès IMPÔTNET. Seuls le NAS et la date de naissance du contribuable sont requis pour IMPÔTNET.
- Permettre aux déclarants qui produisent une déclaration pour la première fois de le faire par IMPÔTNET.
- Promouvoir le logiciel homologué gratuit dans le site Web de l'ARC et dans divers produits de communication de l'ARC.
- Instaurer la déclaration électronique obligatoire pour les préparateurs d'impôt qui, moyennant des frais, préparent plus de 10 déclarations de sociétés ou de particuliers.

Principaux résultats

- Nous avons établi plus de 27 millions de cotisations pour des déclarations de revenus et de prestations de particuliers
- Nous avons traité environ 2,1 millions de déclarations de revenus des sociétés
- Nous avons traité plus de 7,4 millions de déclarations de la TPS/TVH
- Nous avons traité plus de 35 millions de paiements
- La valeur totale des paiements traités est d'environ 436 milliards de dollars

Un plus grand nombre de particuliers et d'entreprises produisent leurs déclarations et font leurs paiements en ligne parce que cela est plus rapide et plus facile. L'ARC peut traiter les déclarations et les paiements électroniques plus rapidement. Les particuliers qui utilisent IMPÔTNET et qui ont déjà le dépôt direct peuvent s'attendre à recevoir leur remboursement en aussi peu que huit jours ouvrables. Les contribuables qui demandent un redressement électronique de leurs déclarations de revenus et de prestations peuvent s'attendre à ce que nous leur répondions en deux semaines. Cela se compare favorablement aux sept semaines dont nous avons habituellement besoin pour traiter les demandes présentées sur papier.

Nous avons mené une solide campagne afin d'encourager les particuliers à produire par voie électronique pendant la période de production des déclarations de 2013. Un nombre record de 76 % des déclarations de revenus et de prestations ont été produites de cette façon, soit 11 points de pourcentage de plus qu'entre février 2012 et août 2012.

Principaux résultats

- 76 % des déclarations de revenus des particuliers ont été produites par voie électronique
- En moyenne, nous avons traité des déclarations de revenus produites par voie

électronique en 11 jours, comparativement à 30 jours pour celles produites sur papier

- 64 % des déclarations de la TPS/TVH ont été produites par voie électronique, soit près de 7 points de pourcentage de plus qu'en 2011-2012
- 69,9 % des déclarations de revenus des sociétés ont été produites en ligne, soit 8 points de pourcentage de plus qu'en 2011-2012
- Le nombre de déclarations de renseignements T4 produites par voie électronique a augmenté de presque 21 %
- Le volume de paiements traités par voie électronique a augmenté de 12 %

[**corriger** et **détecter**]

Nous analysons les déclarations de revenus afin de trouver des erreurs, comme un montant indiqué à la mauvaise ligne, et afin de détecter l'inobservation. Nous prenons note des erreurs communes afin de trouver des lacunes dans les renseignements ou les services. Nous détectons aussi les demandes inadmissibles au moyen d'un examen initial des crédits d'impôt et des montants demandés. Trouver des erreurs et les corriger dans le cadre de nos programmes d'intervention précoce nous aident à résoudre l'inobservation de la façon la moins intrusive et à réduire au minimum le risque que les contribuables paient des pénalités et des intérêts.

Nous déterminons aussi les crédits d'impôt non demandés, les prestations et les paiements en trop pour les contribuables. Ensuite, nous redressons les déclarations de revenus et de prestations afin qu'elles fassent état des redressements avantageux.

Principaux résultats

- Nous avons relevé 162 millions de dollars en impôt dû additionnel dans les déclarations de revenus et de prestations après avoir trouvé des erreurs et examiné les demandes à risque élevé
- 353 064 particuliers ont obtenu un redressement avantageux de leurs déclarations
- Le redressement avantageux moyen était de 279 $

Nous continuons d'examiner les déclarations de revenus et de prestations une fois que les avis de cotisation sont envoyés. Nous sélectionnons des dossiers et communiquons avec les contribuables pour obtenir plus de renseignements en vue de vérifier les demandes faites dans leurs déclarations de revenus. Nous comparons aussi les renseignements que nous avons obtenus de tiers aux renseignements indiqués dans les

déclarations. Nous examinons les déclarations de revenus des sociétés afin de nous assurer de l'exactitude et de la validité des cotisations de déclarations de revenus des sociétés.

Principaux résultats

- Nous avons relevé plus de 264 millions de dollars en impôt dû additionnel après avoir examiné les renseignements envoyés par les contribuables en vue de vérifier les demandes faites dans leurs déclarations de revenus
- Nous avons trouvé 715 millions de dollars en impôt dû additionnel après avoir rapproché les renseignements envoyés par les contribuables de ceux envoyés par des tiers
- Nous avons relevé 50 millions de dollars en impôt dû additionnel dans les déclarations de revenus des sociétés
- Nous avons trouvé 144 millions de dollars en impôt dû additionnel sur les pertes déclarées dans les déclarations de revenus des sociétés d'années précédentes

Mis ensemble, nos efforts nous ont permis d'établir la cotisation de plus de 1,3 milliard de dollars en impôt supplémentaire.

[conclusion]

Un plus grand nombre de Canadiens choisissent de gérer leurs affaires fiscales au moyen de nos portails en ligne : Mon dossier, Mon dossier d'entreprise et Représenter un client.

Bien que de plus en plus de Canadiens profitent des avantages du libre-service, les tiers jouent aussi un rôle plus important à aider les Canadiens à observer les lois fiscales du Canada.

L'ARC renforce sa relation avec les préparateurs de déclarations de revenus. En remplissant et en produisant des déclarations de revenus et de prestations au nom de millions de Canadiens tous les ans, les préparateurs jouent un rôle essentiel dans le régime fiscal du Canada. L'ARC peut aider les contribuables à observer les lois en travaillant avec les préparateurs de déclarations de revenus en vue de favoriser de bonnes pratiques d'observation et en renforçant son soutien aux services qu'ils fournissent à leurs clients.

L'ARC continuera d'élaborer des outils et des services en vue de faciliter et de rendre plus rapides la production de déclarations et le paiement de l'impôt. Bien que le libre-service en ligne demeurera l'option de service préférée, l'ARC s'assurera que les Canadiens peuvent tout de même produire leurs déclarations de revenus et de prestations sur papier ou demander une pièce de versement pour payer par chèque.

Rapport d'évaluation de l'inscription des entreprises

En 2012-2013, nous avons effectué une évaluation interne de notre programme du numéro d'entreprise en nous concentrant sur les questions d'efficience, d'efficacité et de coordination de l'inscription à l'interne.

L'évaluation a permis de révéler que, bien que l'ARC traite efficacement les demandes, les coûts de programme varient de façon importante en fonction de la méthode d'inscription choisie. Les inscriptions en ligne semblent être la méthode la plus efficiente et efficace.

Les auteurs du rapport ont constaté qu'il n'y a aucune mesure législative précisant les renseignements qu'il faut fournir pour obtenir un numéro d'entreprise ou régissant l'utilisation des renseignements. Ils ont aussi mentionné que des données incomplètes d'inscription peuvent nuire aux efforts de l'ARC en vue d'assurer l'observation des obligations fiscales.

À la suite de ces constatations, l'ARC examinera les coûts et les avantages associés à la méthode d'inscription actuelle afin de s'assurer que son approche profite pleinement de la technologie, des données existantes et des processus de vérification et de validation.

Des détails se trouvent dans le site Web de l'ARC à :
www.cra-arc.gc.ca/gncy/ntrnl/2013/bsnss-rgstrtn-fra.html#h2

[résultats de rendement]

Résultats attendus	Indicateurs	Objectifs	2010-2011	2011-2012	2012-2013
L'ARC soutient le traitement rapide et exact des déclarations de revenus et de prestations et des déclarations de renseignements, ainsi que le traitement des paiements	Nombre d'ouverture de sessions réussies à Mon dossier	Tendance à la hausse	4 690 737	5 837 173	6 705 022
	Nombre d'ouverture de sessions réussies à Mon dossier d'entreprise	Tendance à la hausse	1 240 702	1 913 141	2 664 791
	Représenter un client – accès aux comptes des particuliers	Tendance à la hausse	3 193 919	4 522 971	5 547 661
	Représenter un client – accès aux comptes des entreprises	Tendance à la hausse	1 162 177	1 850 268	2 662 741
	Pourcentage des paiements électroniques	Tendance à la hausse	29,7 %	33,4 %	36,7 %
	Pourcentage des particuliers qui produisent par voie électronique	Tendance à la hausse	64 %[1]	65 %[1]	76 %
	Pourcentage des sociétés qui produisent par voie électronique	Tendance à la hausse	46,8 %	61,4 %	69,9 %
	Pourcentage des déclarations de la TPS/TVH qui sont produites par voie électronique	Tendance à la hausse	41,3 %	57,5 %	64,3 %
Les particuliers, les entreprises et les inscrits reçoivent des avis de cotisation d'impôt exacts et à temps et le traitement des paiements d'impôt est effectué de façon précise et en temps opportun	Traitement des déclarations de la taxe d'accise, des droits d'accise, des droits sur le bois d'oeuvre et des droits pour la sécurité des passagers du transport aérien dans un délai de 90 jours	95 %	97,6 %	98,2 %	98,4 %
	Traitement des déclarations de la TPS/TVH traitées dans un délai de 30 jours	95 %	90,3 %	91 %	93,8 %
	Traitement des déclarations de revenus des sociétés T2 dans un délai de 60 jours	90 %	94,5 %	95,2 %	95,2 %
	Réponse aux redressements d'une déclaration T1 demandés par les contribuables dans un délai moyen de 8 semaines	100 %	7,2 semaines	7 semaines	7 semaines
	Réponse aux redressements d'une déclaration T1 demandés par les contribuables, reçues par Internet dans un délai moyen de 2 semaines	100 %	1,8 semaines	1,8 semaines	2 semaines
	Traitement des déclarations de revenus T1 sur papier dans un délai moyen de 4 à 6 semaines	100 %	3,9 semaines	3,9 semaines	4,3 semaines
	Traitement des déclarations électroniques T1 (TED, IMPÔTEL, IMPÔTNET) dans un délai moyen de 2 semaines	100 %	1,7 semaines	1,6 semaines	1,6 semaines
	Traitement des déclarations des fiducies T3 dans un délai de 4 mois	95 %	98,5 %	98,7 %	98,7 %

Résultats attendus	Indicateurs	Objectifs	2010-2011	2011-2012	2012-2013
Les particuliers reçoivent, en temps opportun, des avis de cotisation exacts	Pourcentage des cinq normes de service liées aux activités de déclarations des particuliers (T1) et des fiducies (T3) qui ont atteint les normes de rendement ciblées	100 %	100 %	100 %	100 %
	Pourcentage des déclarations T1 traitées avec exactitude	98 %	98,8 %	98,8 %	99 %
	Pourcentage des déclarations T1 reçues à temps et traitées au plus tard à la mi-juin	100 %	100 %	100 %	100 %
Les activités de validation permettent de déceler l'inobservation par les particuliers des obligations législatives en matière de déclaration et de prendre des mesures à leur égard	Pourcentage des examens de validation des déclarations T1 effectués par rapport au nombre prévu	100 %	S.O.	S.O.	104 %
	Ratio de la valeur monétaire des cotisations établies lors des examens ciblés par rapport aux examens aléatoires	Ratio minimum de 2:1	S.O.	S.O.	2,6:1
Les paiements par les particuliers et les entreprises au receveur général sont traités à temps	Pourcentage des paiements effectués par les particuliers et les entreprises au receveur général déposés dans un délai de 24 heures suivant la réception	96 %	99,6 %	99,3 %	99,4 %

[1] Les résultats ont été ajustés, car ils sont maintenant calculés selon la période de production allant du 1er février au 31 août, et non du 1er avril au 31 mars.
S.O. : Nouvel indicateur en 2012-2013. Les résultats des années précédentes ne sont pas disponibles.

Nous avons répondu à plus de **23 millions** d'appels par l'intermédiaire de nos agents et de nos services automatisés

Nos vidéos YouTube ont été visionnées plus de **736 000** fois

Nous avons traité **87 766** déclarations de renseignements d'organismes de bienfaisance

[aide aux contribuables et aux entreprises]

[description du programme]

En tant qu'administrateur du régime fiscal d'autocotisation du Canada, l'ARC a la responsabilité de fournir aux contribuables des renseignements exacts et dans les plus brefs délais, de façon à ce qu'ils puissent respecter les lois fiscales du Canada. Nous tenons donc à jour un site Web qui contient des renseignements généraux sur nos programmes. Nous utilisons aussi des vidéos et des webinaires et nous interagissons avec les Canadiens dans les médias sociaux. Lorsque les contribuables ont besoin d'aide supplémentaire, nous offrons de l'expertise et une orientation par l'intermédiaire de nos services téléphoniques, d'interprétation technique et de décisions anticipées en matière d'impôt sur le revenu. Nous administrons et nous surveillons également les organismes de bienfaisance et les régimes enregistrés afin de nous assurer qu'ils sont gérés conformément aux lois existantes.

ressources financières 2012-2013 (en milliers de dollars)

Total des dépenses budgétaires	Dépenses prévues[1]	Autorisations totales	Dépenses réelles[2]	Écart
543 025	583 128	467 240	**453 280**	129 848

Sous-programmes	Dépenses prévues[1]	Dépenses réelles[2]	Écart
Services aux contribuables – demandes de renseignements	159 129	**174 462**	(15 333)
Services aux contribuables – produits d'information	9 303	**11 481**	(2 178)
Politique, décisions et interprétation[3]	364 516	**221 511**	143 005
Régimes enregistrés	16 001	**16 191**	(190)
Organismes de bienfaisance	29 804	**25 372**	4 432
Organismes de bienfaisance – sécurité publique et antiterrorisme	4 375	**4 264**	111
Total	**583 128**	**453 280**	**129 848**

Les chiffres étant arrondis, leur somme peut ne pas correspondre au total indiqué.

1 Les dépenses prévues telles que montrées dans le *Rapport sur les plans et les priorités 2012-2013* de l'Agence du revenu du Canada ont été redressées afin de répartir le financement pour l'aménagement des locaux et les services immobiliers (antérieurement centralisé sous le programme des services internes) aux autres programmes appropriés. Il convient également de noter que les dépenses prévues excluent les indemnités de départ, les prestations parentales et les crédits de vacances puisque ce financement est reçu en cours d'exercice et est inclus uniquement dans les dépenses réelles.

2 Ce montant représente les dépenses réelles du programme selon la méthode de comptabilité de caisse modifiée. Le lien entre ce montant et les états financiers – activités de l'Agence est expliqué dans le rapport annuel au parlement 2012-2013 de l'ARC à la page 173.

3 Inclut les paiements législatifs liés à l'entente Canada/EU sur le bois d'oeuvre (dépenses prévues de 280 millions de dollars et dépenses réelles de 136,9 millions de dollars, soit un écart de 143,1 millions de dollars).

ressources humaines 2012-2013 (équivalents temps plein)

Sous-programmes	Prévues	Réelles	Écart
Services aux contribuables – demandes de renseignements	2 448	**2 478**	(30)
Services aux contribuables – produits d'information	133	**148**	(15)
Politique, décisions et interprétation	1 058	**985**	73
Régimes enregistrés	174	**153**	21
Organismes de bienfaisance	292	**256**	36
Organismes de bienfaisance – sécurité publique et antiterrorisme	36	**37**	(1)
Total	**4 141**	**4 057**	**84**

Les chiffres étant arrondis, leur somme peut ne pas correspondre au total indiqué.

[**description** des sous-programmes]

Services aux contribuables – demandes de renseignements	Le programme des services aux contribuables – demandes de renseignements élabore et maintient les services de renseignements qui aident les contribuables à respecter volontairement les lois fiscales du Canada. Il fournit des réponses rapides et exactes à leurs demandes de renseignements par téléphone et écrites au moyen de notre site Web, de même que d'autres services ciblés.
Services aux contribuables – produits d'information	Le programme des services aux contribuables – produits d'information est responsable de fournir des renseignements fiscaux dans le site Web de l'ARC et des produits d'information comme des dépliants, des brochures et des trousses d'impôt.
Politique, décisions et interprétation	Le programme des politiques, des décisions et des interprétations est responsable de la position officielle de l'ARC pour l'interprétation des lois que celle-ci applique. Il clarifie les questions fiscales avec lesquelles les contribuables, les inscrits et les intermédiaires fiscaux peuvent être aux prises en leur expliquant comment la législation s'applique à leurs situations particulières. Le programme les renseigne aussi sur les questions liées à l'impôt, aux taxes, au Régime de pensions du Canada et à l'assurance-emploi en émettant des décisions, des interprétations, des publications techniques et des bulletins. Il offre une certitude précoce aux contribuables au moyen de décisions anticipées et exécutoires et des interprétations non exécutoires. Le programme élabore la politique législative en collaboration avec le ministère des Finances et offre des services spécialisés de politique législative et des services administratifs à d'autres organismes gouvernementaux canadiens.
Régimes enregistrés	Le programme des régimes enregistrés est responsable des activités liées aux dispositions de la *Loi de l'impôt sur le revenu* pour les régimes de revenu différé et d'épargne. Il offre des renseignements au moyen de ses pages Web, d'activités de sensibilisation, de sa ligne de demandes de renseignements téléphonique et de ses services de communication écrite. Il est chargé de l'inscription, de la vérification et de l'approbation des cotisations à ces régimes en vue d'assurer l'observation.
Organismes de bienfaisance	Le programme des organismes de bienfaisance administre le programme national pour les organismes de bienfaisance, les associations canadiennes enregistrées de sport amateur et les organismes enregistrés de services nationaux dans le domaine des arts. Le programme est responsable d'un éventail d'activités liés à l'observation, comme l'inscription, la communication, la sensibilisation, le traitement, l'examen, la vérification, l'exécution, les politiques ainsi que les conseils techniques.
Organismes de bienfaisance – sécurité publique et antiterrorisme	Le programme des organismes de bienfaisance – sécurité publique et antiterrorisme protège l'intégrité du système d'enregistrement des organismes de bienfaisance en vertu de la *Loi de l'impôt sur le revenu* du Canada, en triant les demandes et en surveillant les organismes de bienfaisance enregistrés pour y détecter tout risque d'activités terroristes.

[**analyse** du rendement et **leçons** retenues]

[fournir des **renseignements généraux**]

L'ARC fournit des renseignements aux contribuables de façon à ce qu'ils puissent plus facilement observer les lois fiscales du Canada. Nous encourageons l'observation en nous assurant que les contribuables ont accès aux renseignements dont ils ont besoin afin de respecter leurs obligations fiscales. Pour ce faire, nous interagissons avec les contribuables et les bénéficiaires de prestations par divers moyen en vue de mieux leur faire connaître nos programmes et services et de les encourager à utiliser ceux-ci. Nous surveillons l'utilisation des services afin de voir où se trouvent les écarts et de prioriser en conséquence les améliorations à notre service.

[le **site Web** de l'ARC]

Le site Web de l'ARC est le moyen principal de fournir des renseignements généraux. Notre site est structuré selon quatre catégories principales : particuliers et familles, entreprises, organismes de bienfaisance et dons, et représentants. Il couvre un éventail de sujets et les visiteurs ont seulement quelques clics à faire pour télécharger le formulaire ou la publication dont ils ont besoin.

Nous mettons régulièrement à jour nos pages Web afin d'ajouter du contenu ou d'améliorer la navigation et la clarté des renseignements. Nous utilisons l'analytique Web pour nous aider à comprendre comment les Canadiens utilisent notre site Web, évaluer son efficacité et l'améliorer. En 2012-2013, nous avons modifié la présentation des renseignements dans la section TPS/TVH du site Web afin que les visiteurs puissent trouver plus rapidement ce dont ils ont besoin. Nous avons aussi créé www.arc.gc.ca/entreprisesenligne, une page Web qui regroupe tous les services électroniques offerts aux entreprises selon la tâche que les entreprises effectuent par rapport à leurs renseignements fiscaux.

Notre site Web a été mis à jour pour être conforme à la nouvelle Norme sur la facilité d'emploi des sites Web du gouvernement du Canada. Cette norme permet une expérience plus uniforme et conviviale dans les sites Web du

gouvernement du Canada. L'ARC offre un environnement en ligne pratique et sécurisé afin que les Canadiens puissent trouver les renseignements et faire des opérations avec elle.

Principaux résultats

- Nous avons reçu 105 929 746 visites à notre site Web, une augmentation de 21 % par rapport à 2011-2012
- 22 967 983 formulaires et publications qui ont été téléchargés

[**webinaires**, **vidéos** et médias **sociaux**]

Nous renseignons les contribuables au moyen de séances d'information et de vidéos. Nous utilisons également des webinaires, qui sont des présentations interactives effectuées sur Internet. Bien que les séances d'information nous permettent d'avoir un dialogue plus engageant avec les participants, les webinaires sont pratiques et faciles à utiliser.

Nos séances d'information, webinaires et vidéos contiennent des renseignements à jour sur nos programmes et nos initiatives. Ils aident les contribuables à en savoir plus sur leurs obligations fiscales et les prestations auxquelles ils peuvent avoir droit. Les vidéos diffusées cette année contiennent des renseignements sur des sujets comme les étudiants canadiens et les impôts, la TPS/TVH pour les petites entreprises et les Points saillants des organismes de bienfaisance, un nouvel affichage qui donne un résumé des activités, des revenus et des dépenses d'un organisme de bienfaisance enregistré.

Principaux résultats

- Nous avons donné plus de 2 474 séances d'information devant 86 703 participants
- Nous avons présenté plus de 152 webinaires à environ 10 525 participants
- Nous avons publié 11 vidéos sur notre site Web

Nous voulons mobiliser les Canadiens de diverses façons, et les médias sociaux nous aident à atteindre ce but. Nous reconnaissons que beaucoup de Canadiens préfèrent regarder des vidéos sur YouTube parce que cela est plus pratique pour eux. Notre canal YouTube contient des vidéos qui couvrent bon nombre de sujets d'intérêt. Nous utilisons YouTube afin de promouvoir les nouveaux crédits d'impôt et des services utiles comme le dépôt direct, qui permet à un particulier de recevoir des remboursements d'impôt sur le revenu et des versements de prestations directement dans son compte bancaire, ou encore de fournir des instructions par étapes sur la façon de nous faire un paiement.

Nous utilisons Twitter pour informer nos abonnés sur nos programmes et services et offrir des renseignements dont les Canadiens peuvent avoir besoin pour remplir leurs obligations en tant que contribuables et recevoir les prestations auxquelles ils peuvent avoir droit. L'ARC répond aussi aux questions d'ordre général sur Twitter en fournissant des liens aux renseignements offerts dans son site Web. Nos tweets sont souvent retweetés à un public plus vaste, ce qui nous aide à diffuser nos messages à un plus grand nombre de Canadiens.

Principaux résultats

- Nous avons affiché 44 vidéos sur YouTube
- Nos vidéos sur YouTube ont été vues plus de 736 000 fois, par rapport à 36 500 en 2011-2012[1]
- Le nombre de nos abonnés Twitter est passé à 16 336, soit cinq fois plus qu'en 2011-2012

[demandes de renseignements et **demandes complexes**]

Les contribuables et les bénéficiaires de prestations qui veulent comprendre comment les lois fiscales s'appliquent à leur situation peuvent se fier aux connaissances et à l'expertise des agents de nos centres d'appels. Reconnaissant que les contribuables doivent gérer leurs affaires fiscales avec plus de confiance et une plus grande certitude, nous rédigeons aussi des publications techniques et nous fournissons des interprétations techniques et des décisions pour l'impôt sur le revenu et la TPS/TVH.

[services **téléphoniques**]

Les contribuables peuvent appeler l'ARC lorsqu'ils veulent savoir comment les renseignements dans le site Web s'appliquent à leur situation ou lorsqu'ils ont besoin d'aide. Nous avons des lignes téléphoniques spécialisées pour les demandes de renseignements propres à un compte, les versements de prestations, le crédit pour la TPS/TVH, l'impôt international et les demandes de renseignements des non-résidents ainsi que les ententes de paiement.

Nous avons répondu à plus de 23 millions d'appels par l'intermédiaire de nos services automatisés et de nos agents et nous avons effectué plusieurs améliorations à nos services téléphoniques pendant l'année :

- Le 21 janvier 2013, l'« ID d'agent » a été lancé pour les services de demandes de renseignements des entreprises et les services téléphoniques de décisions pour la TPS/TVH de l'ARC. Les agents de l'ARC fournissent maintenant aux entreprises leur prénom, un numéro d'identification d'agent et un suffixe régional au début de chaque appel. L'ID d'agent permet aux propriétaires d'entreprises qui veulent donner une rétroaction sur les services de l'ARC de le faire plus facilement.
- Nous avons mené un projet pilote afin de renforcer notre programme national d'assurance de la qualité téléphonique. Ce programme nous aide à déterminer les besoins de formation locaux et nationaux et à améliorer la qualité des services que nous fournissons.
- Nous avons intégré le service téléphonique pour les demandes d'impôt international et des non-résidents au réseau téléphonique national. Cela nous a permis d'augmenter les heures de service offertes aux appelants non-résidents.
- Nous avons élargi les fonctions de nos systèmes de réponse vocale interactive et du Système électronique de renseignements par téléphone automatisé. Les appelants peuvent désormais commander de façon pratique un imprimé de revenus et de déductions ou une pièce de versement sans avoir à parler à un agent.

Prestation plus efficace de services

Notre modèle de prestation de service évolue, mais les Canadiens qui veulent utiliser nos services traditionnels ne seront pas laissés pour compte. Ils seront toujours en mesure de parler à l'un de nos agents biens formés du centre d'appels, de prendre un rendez-vous afin de recevoir de l'aide en personne à l'un de nos bureaux des services fiscaux et de commander des copies imprimées de leurs trousses d'impôt sur le revenu et de prestations.

[interprétation **technique** et **certitude** précoce]

En mars 2013, l'ARC a publié son premier ensemble de folios de l'impôt sur le revenu, une nouvelle publication d'information technique qui facilite la navigation Web en utilisant des hyperliens. Cette publication technique intuitive remplacera éventuellement les bulletins d'interprétation technique et les nouvelles techniques en matière d'impôt sur le revenu.

Nous fournissons aussi par écrit des interprétations techniques non contraignantes pour l'impôt sur le revenu et la TPS/TVH sur une disposition particulière de la loi fiscale. Les contribuables peuvent demander une décision anticipée en matière d'impôt sur le revenu de la TPS/TVH pour une interprétation technique ayant trait à une opération particulière qu'ils pensent faire. L'ARC rend aussi des décisions liées au Régime de pensions du Canada et à l'assurance-emploi (RPC/AE) et des examens des gains assurables et ouvrant droit à pension pour les programmes qui relèvent du *Régime de pensions du Canada* et de la *Loi sur l'assurance-emploi*, qu'elle administre conjointement avec

1 Ce nombre découle en grande partie de la campagne publicitaire menée pendant la période de production des déclarations. Il ne reflète pas le nombre de visites uniques à notre canal YouTube.

Ressources humaines et Développement des compétences Canada.

Les décisions en matière d'impôt sont perçues comme contraignantes pour l'ARC si les faits présentés dans la demande ont été correctement énoncés et que l'opération a été effectuée comme indiqué dans la demande. Nous donnons des décisions en matière d'impôt et des interprétations techniques aux contribuables afin de les aider à gérer leurs affaires avec confiance au Canada ailleurs. Notre but est d'encourager l'observation des lois fiscales du Canada au moyen d'une certitude précoce.

Le respect de nos objectifs pour les décisions anticipées en matière d'impôt sur le revenu s'est révélé être un défi au cours des dernières années. En 2012-2013, nous avons pris la décision stratégique de consacrer du temps et des efforts pour élaborer les nouveaux folios de l'impôt sur le revenu. Nous croyons que des folios sont un investissement à long terme qui nous aidera à respecter notre norme de service pour les décisions anticipées en matière d'impôt sur le revenu.

Compte tenu de l'importance des décisions pour les opérations commerciales proposées, l'ARC a besoin de temps afin d'analyser correctement chaque opération et de rendre des décisions qui répondent aux attentes de nos clients. Par conséquent, notre norme de service pour les décisions anticipées en matière d'impôt sur le revenu a été modifiée afin de faire état d'un horaire plus réaliste.

Nous avons respecté notre norme de service pour la prestation de décisions et d'interprétations pour la TPS/TVH.

Principaux résultats

- Nous avons fourni 2 897 interprétations techniques d'impôt sur le revenu
- Nous avons répondu à 89 % des demandes de décisions en matière de RPC/AE dans les 90 jours suivant leur réception
- Nous avons rendu 4 075 décisions et interprétations pour la TPS/TVH
- Nous avons répondu à 81 % des demandes de décisions et d'interprétations techniques pour la TPS/TVH des bureaux locaux dans les 45 jours suivant leur réception
- Nous avons répondu à 120 414 demandes téléphoniques de renseignements techniques sur la TPS/TVH
- Nous avons répondu à 97 % des demandes de renseignements techniques sur la TPS/TVH par téléphone dans les deux minutes suivant leur mise en attente
- Nous avons rendu 175 décisions anticipées en matière d'impôt sur le revenu

[régimes **enregistrés**]

Les régimes enregistrés sont l'un des outils les plus efficaces d'économies et de retraite offerts aux Canadiens. En 2011, ces derniers ont cotisé plus de 34 milliards de dollars à leurs régimes enregistrés d'épargne-retraite et avaient des comptes d'épargne libre d'impôt dont la valeur totale excédait 62 milliards de dollars. Les régimes enregistrés jouent un rôle indéniable pour garantir un revenu pour les années à venir.

Nous avons la responsabilité de nous assurer que ces régimes remplissent leur mandat selon les lois existantes.

Nous enregistrons et surveillons les régimes de revenu différé et les régimes d'épargne comme les régimes de retraite des employés, les régimes d'épargne-retraite, les régimes d'épargne-études, les régimes d'épargne-invalidité et les comptes d'épargne libre d'impôt. Nous assurons l'intégrité du secteur des régimes de revenu différé et d'épargne au Canada en favorisant l'observation des lois et en offrant à l'industrie de l'épargne-retraite des conseils sur les domaines présentant un risque plus élevé d'inobservation.

Principaux résultats

- Nous avons examiné 90 % des demandes d'enregistrement des régimes de pension dans les 180 jours
- Nous avons surveillé 22 657 régimes de pension agréés
- Nous avons répondu à 98 % des demandes de renseignements écrites dans les 60 jours
- Nous avons effectué 585 vérifications de régimes enregistrés

[organismes de **bienfaisance**]

Les organismes de bienfaisance sont bien placés pour utiliser leurs connaissance locale, expertise et relations afin d'aider les collectivités du Canada et d'ailleurs. Ils jouent un rôle essentiel en fournissant un soutien et une expertise dans des domaines comme les soins de santé, d'éducation et d'environnement.

Les contribuables ont déclaré avoir fait plus de 8,9 milliards de dollars en dons à des organismes de bienfaisance dans leurs déclarations de revenus et de prestations de 2011. En contribuant financièrement aux organismes et aux groupes qui appuient des causes importantes, les donateurs veulent participer au bien-être de leurs concitoyens ou appuyer des valeurs auxquelles ils croient.

L'ARC applique les dispositions de la *Loi de l'impôt sur le revenu* visant les organismes de bienfaisance enregistrés. Ces derniers sont exonérés d'impôt sur le revenu et peuvent délivrer des reçus officiels pour les dons qu'ils reçoivent. Les donateurs peuvent utiliser ces reçus pour payer moins d'impôts.

Les organismes de bienfaisance enregistrés doivent participer uniquement à des activités admissibles, produire des déclarations de renseignements annuelles et tenir des registres comptables adéquats afin de conserver leur statut d'organisme enregistré. De plus, ils doivent adopter des pratiques de collecte de fonds acceptables. À cette fin, l'ARC effectue des vérifications afin de s'assurer que les organismes de bienfaisance enregistrés demeurent conformes aux lois fiscales du Canada. Nous pouvons imposer des pénalités financières et des suspensions et parfois révoquer le statut d'organisme de bienfaisance enregistré dans le cas d'inobservation grave.

Principaux résultats

- Nous avons traité 87 766 déclarations de renseignements d'organismes de bienfaisance enregistrés
- Nous avons examiné 98 % des demandes normales d'enregistrement et y avons répondu dans les six mois
- Nous avons répondu à 86,3 % des demandes de renseignements par téléphone dans les deux minutes suivant la mise en attente
- Nous avons effectué 799 vérifications d'organismes de bienfaisance

Les décisions pour la TPS/TVH offrent une plus grande certitude fiscale

Le Programme des décisions pour la TPS/TVH fonctionne dans un environnement unique. La TPS/TVH est un impôt en temps réel fondé sur les opérations, et cela oblige souvent l'ARC à établir sa position interprétative avant que l'opération n'ait lieu. De plus, le programme doit réagir rapidement aux modifications législatives liées à la TPS/TVH, lesquelles entrent souvent en vigueur immédiatement. Cela signifie que les renseignements techniques (bulletins d'interprétation technique, documents d'information, mémorandums sur la TPS/TVH) doivent être dans le site Web de l'ARC avant la date d'entrée en vigueur de la nouvelle législation. Étant donné la complexité des opérations commerciales et la possibilité de cotisations d'impôt importantes, les entreprises savent à quel point ce service peut les aider à atténuer le risque. L'importance de ce service rapide, exact et uniforme ne doit pas être sous-estimée.

Nos programmes de l'impôt sur le revenu et des décisions pour la TPS/TVH appuient l'observation volontaire et aident les particuliers et les entreprises à gérer leurs affaires fiscales avec plus de certitude.

- Nous avons révoqué l'enregistrement de 1 512 organismes de bienfaisance (741 révocations volontaires, 713 pour défaut de produire, 32 pour motif et 26 pour perte du statut de personne morale)

[conclusion]

Nous offrons aux Canadiens de nouvelles façons de trouver trouver des renseignements sur nos programmes et d'interagir avec nous. Ils peuvent consulter notre site Web, nous envoyer des tweets, voir nos vidéos et s'inscrire à nos séances d'information. Bien que les technologies de communication en ligne nous offrent plus de moyens de fournir des renseignements aux Canadiens, nous continuerons de nous assurer que les renseignements que nous fournissons au moyen de toutes les voies de communication sont clairs et concis.

Selon une enquête en ligne effectuée par PricewaterhouseCoopers en 2013, la commodité est un élément essentiel auquel les Canadiens s'attendent de la prestation de services du gouvernement. La façon dont l'ARC fournit des renseignements et des services aux Canadiens doit correspondre à leurs attentes en matière de service.

La gestion intelligente de l'observation commence par un modèle de prestation de services qui met l'accent sur l'intervention précoce afin de réduire au minimum les erreurs. Cela est possible en partie en simplifiant l'accès à l'information et aux services. Le résultat se traduit par des interactions moins nombreuses, mais plus efficientes entre l'ARC et les contribuables. À cette fin, nous continuerons de trouver de meilleurs moyens d'offrir les bons renseignements au moyen de la bonne voie de communication au bon moment.

[résultats de rendement]

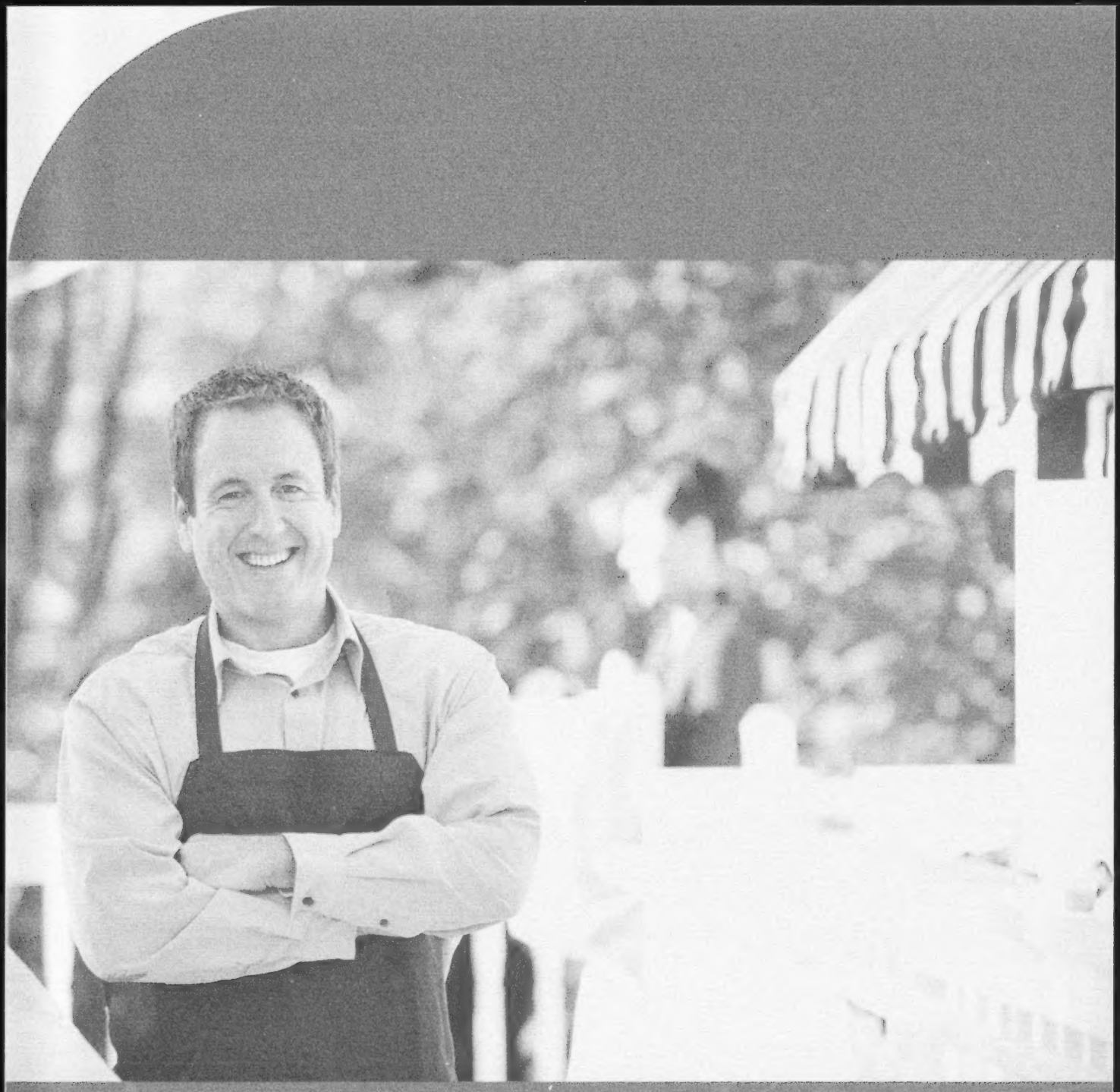
Résultats attendus	Indicateurs	Objectifs	2010-2011	2011-2012	2012-2013
L'ARC fournit des produits d'information et des services exacts et en temps opportun aux particuliers et aux entreprises	Demandes de renseignements des particuliers – niveau de service téléphonique – réponse dans les deux minutes suivant la mise en attente	80 %	81,8 %	80,1 %	82 %
	Demandes de renseignements des entreprises – niveau de service téléphonique – réponse dans les deux minutes suivant la mise en attente	80 %	84,1 %	81,2 %	82 %
	Pourcentage des particuliers qui ont joint notre service téléphonique	85 %	91,5 %	90,7 %	90 %
	Pourcentage des entreprises qui ont joint notre service téléphonique	85 %	92,4 %	90,2 %	90 %
Les particuliers et les entreprises ont accès aux renseignements et aux services dont ils ont besoin pour observer volontairement les lois qui régissent l'impôt	Consultations des pages des produits d'information des services aux contribuables sur le Web	Tendance à la hausse	38 368 640	39 543 640	48 844 974
	Pourcentage du matériel de référence interne mis à jour avec précision à l'intention des agents des services aux contribuables et d'organismes de bienfaisance.	100 %	100 %	100 %	100 %
L'observation des lois applicables par les organismes et les entreprises administrant ou produisant les régimes enregistrés, les organismes de bienfaisance et les produits passibles de droits d'accise est améliorée	Pourcentage des vérifications et des activités effectuées auprès des organismes de bienfaisance, des régimes enregistrés et des produits par rapport aux prévisions	90 %	107 %	95,9 %	106 %
Les contribuables et les entreprises ont accès à des produits d'information en temps opportun	Pourcentage de produits d'information en format imprimé et dans le site Web fournis à temps selon les plans de travail afin de répondre aux besoins d'information des contribuables.	100 %	S.O.	S.O.	93 %
Les administrateurs des régimes enregistrés et leurs agents reçoivent un service rapide en réponse aux demandes	Pourcentage des demandes de régimes enregistrés examinées dans les délais établis	85 %	94,4 %	83,9 %	90 %
L'inobservation de la loi et du règlement liés aux régimes enregistrés par les administrateurs de régimes enregistrés est détectée et résolue	Pourcentage des vérifications des régimes enregistrés effectuées par rapport aux prévisions	100 %	133 %	93,6 %	130,3 %

Résultats attendus	Indicateurs	Objectifs	2010-2011	2011-2012	2012-2013
Les contribuables et les entreprises reçoivent des décisions et des interprétations rapides en vertu de la *Loi de l'impôt sur le revenu* et diverses autres législations fédérales	Réponses aux décisions et interprétations écrites en matière de TPS/TVH dans les 45 jours ouvrables	80 %	46,5 %	41,8 %	81 %
	Réponses aux demandes d'interprétations techniques dans les 90 jours ouvrables suivant la réception de tous les renseignements essentiels du client	85 %	S.O.[1]	S.O.[1]	83 %
	Réponses aux demandes de décision anticipée des contribuables ou de leurs représentants dans les 90 jours ouvrables suivant la réception de tous les renseignements essentiels du client	85 %	S.O.[1]	S.O.[1]	74 %
Les droits d'accise sur tous les produits du tabac estampillés sont acquittés	Les produits du tabac, fabriqués et importés légalement afin d'être vendus sur le marché libéré de droits sont estampillés	100 %	S.O.	S.O.	100 %
L'inobservation de la *Loi sur l'accise* et de la *Loi de 2001 sur l'accise* en ce qui concerne les produits passibles de droits est détectée et résolue	Pourcentage des examens réglementaires et des activités d'observation de l'accise effectués par rapport aux prévisions	90 %	S.O.	S.O.	95,5 %
La prestation de services aux organismes de bienfaisance enregistrés et aux demandeurs du statut d'organisme de bienfaisance est améliorée	Pourcentage des appels concernant les organismes de bienfaisance auxquels on a répondu dans les deux minutes	80 %	88,5 %	84,1 %	86,3 %
	Pourcentage des demandes d'enregistrement des organismes de bienfaisance qui ont fait l'objet d'un examen approfondi et auxquelles on a répondu dans les délais établis	80 %	91,8 %	88.6 %	96 %
L'observation dans le secteur de la bienfaisance est améliorée	Tendance du nombre d'organismes de bienfaisance participant à des stratagèmes d'abris fiscaux abusifs	Tendance à la baisse	S.O.	S.O.	20[2]
	Tendance du nombre d'organismes de bienfaisance qui produisent leur déclaration de renseignements annuelle à temps	Tendance à la hausse	70 298	67 649	73 983
	Tendance du nombre de statuts d'organisme de bienfaisance qui sont révoqués pour défaut de produire	Tendance à la baisse	635	1 104	713

[1] Norme et objectif révisés en 2012-2013. Donc, il n'est pas possible de comparer les résultats de la présente mesure à ceux des années précédentes.

[2] Nous avons vérifié la totalité des organismes de bienfaisance connus pour leur participation à des stratagèmes d'abris fiscaux abusifs.

S.O. : Nouvel indicateur de rendement mis en œuvre en 2012-2013. Les résultats des années précédentes ne sont pas disponibles.



Près de **95 %** des particuliers qui devaient des impôts les ont payés à temps

Nous avons réglé plus de

37 milliards

de dollars en créances fiscales

[comptes clients et observation en matière de production des déclarations]

[description du programme]

Les programmes des recouvrements et de l'observation en matière de déclaration protègent l'intégrité des lois fiscales du Canada et assurent l'observation des lois fiscales en détectant, en traitant et en prévenant l'inobservation, ainsi qu'en veillant à ce que les dettes fiscales soit payées en temps opportun. Nous menons un éventail d'activités visant à encourager et à assurer l'observation des lois fiscales du Canada en matière de production, de retenues, d'inscription et de créances, y compris les montants perçus ou retenus en fiducie pour le gouvernement du Canada. Cela est réalisé au moyen de campagnes d'information, de stratégies automatisées, de centres d'appels et d'opérations des bureaux locaux. Ces activités sont exercées pour le compte des gouvernements fédéral, provinciaux et territoriaux et de certains gouvernements des Premières nations.

ressources financières 2012-2013 (en milliers de dollars)

Total des dépenses budgétaires	Dépenses prévues[1]	Autorisations totales	Dépenses réelles[2]	Écart
432 277	495 786	541 527	**512 218**	(16 432)

Sous-programmes	Dépenses prévues[1]	Dépenses réelles[2]	Écart
Comptes en fiducie – observation	87 462	**89 545**	(2 083)
Non-déclarant/non-inscrit – observation	62 215	**64 360**	(2 145)
Comptes clients – programmes fiscaux	292 890	**308 459**	(15 569)
Comptes clients – programmes gouvernementaux	19 434	**18 061**	1 373
Opérations automatisées et centre d'appels	33 785	**31 793**	1 992
Total	**495 786**	**512 218**	**(16 432)**

Les chiffres étant arrondis, leur somme peut ne pas correspondre au total indiqué.

1 Les dépenses prévues telles que montrées dans le *Rapport sur les plans et les priorités 2012-2013* de l'Agence du revenu du Canada ont été redressées afin de répartir le financement pour l'aménagement des locaux et les services immobiliers (antérieurement centralisé sous le programme des services internes) aux autres programmes appropriés. Il convient également de noter que les dépenses prévues excluent les indemnités de départ, les prestations parentales et les crédits de vacances puisque ce financement est reçu en cours d'exercice et est inclus uniquement dans les dépenses réelles.

2 Ce montant représente les dépenses réelles du programme selon la méthode de comptabilité de caisse modifiée. Le lien entre ce montant et les états financiers – activités de l'Agence est expliqué dans le rapport annuel au parlement 2012-2013 de l'ARC à la page 173.

ressources humaines 2012-2013 (équivalents temps plein)

Sous-programmes	Prévues	Réelles	Écart
Comptes en fiducie – observation	1 833	**1 786**	47
Non-déclarant/non-inscrit – observation	912	**893**	20
Comptes clients – programmes fiscaux	3 995	**4 153**	(158)
Comptes clients – programmes gouvernementaux	485	**392**	93
Opérations automatisées et centre d'appels	374	**395**	(22)
Total	**7 599**	**7 619**	**(20)**

Les chiffres étant arrondis, leur somme peut ne pas correspondre au total indiqué.

[description des sous-programmes]

Comptes de fiducie – observation	Le programme d'observation des comptes de fiducie protège les sources de recettes qui représentent la plus grande part de l'assiette fiscale du Canada en facilitant et en faisant respecter les obligations en matière d'inscription, de retenues, de versement, de déclaration et de production dans le cas des retenues à la source, de la TPS/TVH, des autres prélèvements et de l'impôt des non-résidents. Nous influençons les attitudes en matière de production au moyen de stratégies ciblées et corrigeons l'inobservation à l'aide des systèmes automatisés, des centres d'appels et des bureaux locaux.
Non-déclarant/ non-inscrit – observation	Le programme d'observation des non-déclarants/non-inscrits facilite et fait respecter la production des déclarations par les particuliers, les entreprises et les fiducies. Nous utilisons une approche fondée sur les risques qui permet d'influencer le comportement en matière de production et de corriger l'inobservation au moyen de stratégies ciblées, de systèmes automatisés, de centres d'appels et des bureaux locaux.
Comptes clients – programmes fiscaux	Le programme des comptes clients pour les programmes fiscaux recouvre les créances fiscales pour le compte des gouvernements fédéral, provinciaux et territoriaux et d'autres organismes gouvernementaux.
Comptes clients – programmes gouvernementaux	Le programme des comptes clients pour les programmes gouvernementaux recouvre les créances non fiscales lorsque la responsabilité de la fonction de recouvrement a été transférée d'autres organismes à l'Agence du revenu du Canada.
Opérations automatisées et centre d'appels	Le programme des opérations automatisées et des centres d'appels empêche l'inobservation des obligations en matière de production et de versement par les contribuables et les inscrits à la TPS/TVH. Cela est réalisé en réduisant le volume élevé de comptes à faible risque, principalement au moyen de lettres, d'appels téléphoniques et de rappels automatisées.

[**analyse** du rendement et **leçons** retenues]

[**mesures** à l'égard de l'inobservation]

L'ARC doit protéger l'assiette fiscale du Canada. Nous maintenons l'intégrité et la durabilité de notre régime fiscal d'autocotisation en nous assurant que les particuliers et les sociétés produisent des déclarations, s'inscrivent lorsque cela est requis et paient les montants qu'ils doivent. Le repérage, la dissuasion et la correction efficaces de l'inobservation en matière de paiement, de production et d'inscription sont essentiel si l'on veut maintenir la confiance des Canadiens dans le régime fiscal.

Le recouvrement en temps opportun et efficient des montants et des déclarations en souffrance constitue un élément clé de notre stratégie de lutte contre l'inobservation. Lorsqu'une somme d'argent est due, mais qu'elle n'est pas payée ou qu'une déclaration doit être produite, mais ne l'a pas été, l'ARC examine le compte afin d'évaluer le risque de perte que représente le dossier et prend des mesures progressives pour résoudre l'inobservation. Selon la nature du dossier, les mesures d'observation prises peuvent varier. Il peut s'agir d'une chose d'aussi simple que l'envoi d'une lettre visant à rappeler à un contribuable ses obligations en matière de paiement ou, à l'autre extrémité, d'une poursuite devant les tribunaux pour faire respecter les exigences en matière de production. Dans tous les cas, l'objectif est le même : veiller à ce que le bon niveau d'intervention en matière d'observation soit appliqué au bon moment et de la façon la plus rentable appropriée possible.

[**observation des comptes** de fiducie]

En 2012-2013, 236 milliards de dollars ont été perçus au moyen de retenues à la source. Les impôts ainsi retenus constituent une partie importante de l'assiette fiscale du Canada. Chaque année, le chèque de paie de millions d'employés fait l'objet de retenues d'impôt sur le revenu afin de financer les programmes et les infrastructures des gouvernements fédéral, provinciaux et territoriaux. De plus, des montants sont retenus et cotisés au compte du Régime de pensions du Canada (RPC) et de l'assurance-emploi (AE) de chaque employé. Les programmes autofinancés comme le RPC et l'AE protègent les familles et les travailleurs contre la perte de revenus attribuable à la retraite, à l'invalidité et au décès. Dans le cas de l'AE, ils offrent une aide à court terme aux personnes qui ont perdu leur emploi. Les employeurs sont tenus de retenir et verser ces montants lorsqu'ils préparent la paie de leurs employés. Ils sont aussi tenus de verser la partie de l'employeur des cotisations au RPC et à l'AE.

Notre système de retenues à la source fonctionne bien parce que les Canadiens croient que l'impôt sur le revenu qui est retenu et les montants qui sont conservés en fiducie pour cotiser à leurs comptes du RPC et de l'AE sont correctement calculés et versés. En tant qu'administrateurs de ce régime, nous avons pour rôle de garantir l'intégrité du système de retenues à la source du Canada.

Nous soutenons l'observation en collaborant avec les employeurs de façon à veiller à ce qu'ils comprennent leurs obligations. Notre série de webinaires *Information sur la paie pour une nouvelle petite entreprise* est un exemple des techniques innovatrices que nous employons pour aider les employeurs à respecter leurs obligations. Ces webinaires donnent des réponses aux questions les plus couramment posées par les nouvelles petites entreprises. Le but est de faire en sorte que les employeurs comprennent leurs responsabilités. Les renseignements et le soutien que nous donnons aux nouvelles entreprises permettent à celles-ci de faire les choses de la bonne façon dès le début et de ne pas prendre des habitudes d'inobservation. Toutefois, lorsque nous soupçonnons ou constatons de l'inobservation en matière de retenues à la source, nous examinons les registres comptables de l'employeur afin de nous assurer que les bons montants sont retenus et versés.

Nous prenons des mesures pour mieux comprendre les besoins des employeurs à des moments critiques du cycle de vie de leur entreprise. Nous y arrivons notamment en améliorant le système nous permettant de faire le suivi de l'obligation qu'ont les employeurs d'effectuer et de verser les retenues sur la paie. Le Projet de renouvellement et de migration de PAYDAC est une initiative pluriannuelle qui nous permettra de mieux gérer les activités d'observation liées aux retenus sur la paie et de mieux personnaliser la prestation de services aux employeurs. Ce projet augmentera notre capacité de recueillir les données nécessaires pour mieux comprendre et détecter l'inobservation.

Principaux résultats

- Nous avons examiné plus de 480 000 comptes de retenues sur la paie
- Nos examinateurs des comptes de fiducie ont examiné près de 48 000 comptes de retenues sur la paie
- Nous avons effectué 847 vérifications du niveau d'observation des employeurs
- Nous avons décelé 1,8 milliard de dollars en cas d'inobservation

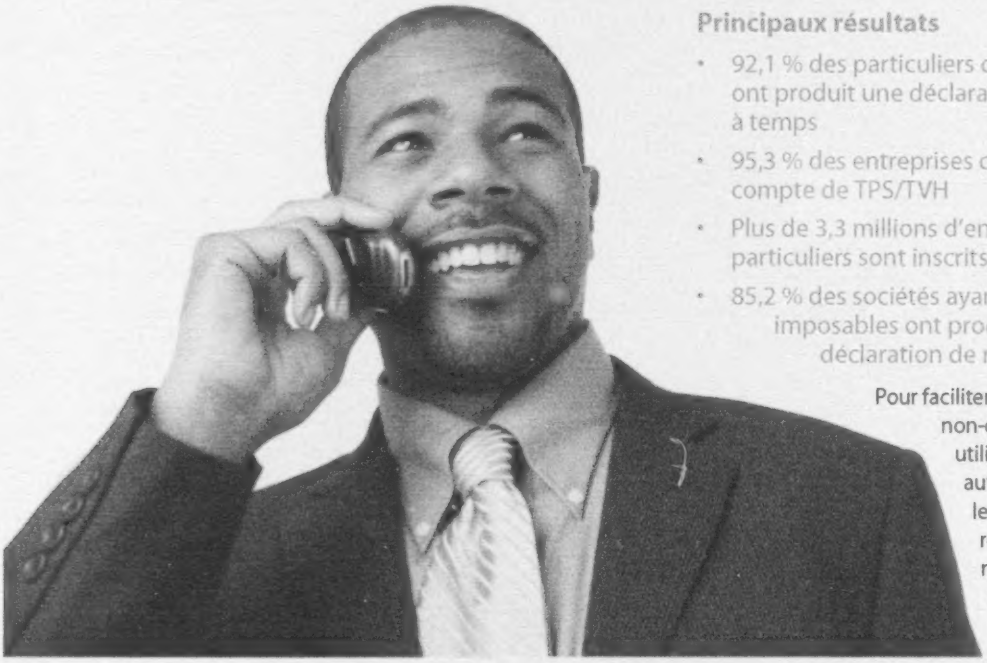
[non-**déclarants**/non-**inscrits**]

Les non-déclarants sont des particuliers, des sociétés ou des fiducies qui ne produisent pas une déclaration de revenus exigée par la loi. Les non-inscrits sont des particuliers ou des entités commerciales qui ne s'inscrivent pas à la TPS/TVH lorsqu'ils sont tenus de le faire.

La grande majorité des particuliers et des entreprises produisent une déclaration de revenus lorsque cela est requis, s'inscrivent à la TPS/TVH lorsque cela est nécessaire et paient leurs impôts à temps sans notre intervention. Au cours de cet exercice, nous avons constaté une hausse de 1 % du pourcentage global des contribuables de plus de 18 ans qui ont produit leur déclaration à temps. Bien que la loi n'oblige pas tout le monde à produire une déclaration de revenus, les taux élevés d'observation volontaire font en sorte que les citoyens reçoivent les prestations auxquelles ils ont droit et assurent à la viabilité de notre régime d'autocotisation en abaissant les coûts associés à l'exécution de l'observation en matière de production.

Principaux résultats

- 92,1 % des particuliers de plus de 18 ans ont produit une déclaration de revenus à temps
- 95,3 % des entreprises canadiennes ont un compte de TPS/TVH
- Plus de 3,3 millions d'entreprises et de particuliers sont inscrits à la TPS/TVH
- 85,2 % des sociétés ayant des revenus imposables ont produit leur déclaration de revenus à temps



Pour faciliter l'identification des non-déclarants éventuels, nous utilisons des systèmes automatisés afin d'apparier les feuillets de renseignements et les numéros d'entreprise des sociétés aux déclarations de revenus présentées.

Nous nous servons également d'indices provenant de dénonciateurs et de projets spéciaux périodiques pour repérer les non-déclarants et les non-inscrits éventuels qui travaillent dans des secteurs qui se distinguent par des niveaux élevés d'inobservation. Ces projets spéciaux nous aident à trouver les particuliers ou les sociétés qui ne respectent pas les lois fiscales et que nos processus normaux d'évaluation des risques peuvent ne pas relever. Nous prêtons une grande attention aux tendances de l'inobservation existantes et naissantes et cherchons toujours des façons d'améliorer notre capacité à identifier les non-déclarants et les non-inscrits.

Lorsque nous identifions des non-déclarants et des non-inscrits à la TPS/TVH, nous employons un certain nombre de stratégies pour promouvoir et appliquer l'observation. Nous adoptons une approche progressive en matière d'exécution. Dans les rares cas où nous ne réussissons pas à persuader les contribuables de respecter leurs obligations en matière de production et d'inscription, nous émettons parfois des exigences d'inscription ou de production prévues par la loi, en plus d'appliquer l'observation par des actions en justice.

Principaux résultats

- Nous avons reçu près de 618 000 déclarations de revenus et de renseignements par suite de mesures prises par le programme visant l'observation par les non-déclarants et les non-inscrits
- Le programme visant l'observation par les non-déclarants et les non-inscrits a permis de relever 2,9 milliards de dollars en cas d'inobservation

Nous sommes à améliorer la gestion de la charge de travail liée au programme visant les non-déclarants et les non-inscrits en faisant appel aux agents des centres d'appels de la gestion des créances pour résoudre les dossiers à faible risque et peu complexes qui ne nécessitent pas un examen en profondeur ou un contact spécialisé. Le recours à ces agents nous permet de mieux équilibrer nos charges de travail et de traiter des dossiers qui peuvent provenir de n'importe quelle région dans le pays. Cette nouvelle approche est un bon exemple de la façon dont nous réalisons des économies en utilisant les installations des centres d'appels pour gérer plus efficacement la charge de travail liée aux non-déclarants.

[non-inscrits à la TPS/TVH]

Les inscrits à la TPS/TVH sont tenus de percevoir la TPS/TVH sur les fournitures de produits et de services taxables qu'ils fournissent. L'ARC a mis en place un programme spécialisé des déclarants contrevenants de la TPS/TVH où diverses approches d'observation sont employées. Cela comprend le recours à des lettres de rappel automatisées et à des contacts téléphoniques par les agents des centres d'appels pour établir des ententes de production. Les entreprises inscrites à la TPS/TVH sont tenues de percevoir des montants et de les verser à l'État. Puisque ces entreprises jouent un rôle aussi important dans le recouvrement des recettes publiques, l'ARC accorde une priorité élevée au fait de s'assurer que les inscrits à la TPS/TVH produisent une déclaration lorsque cela est requis et font leurs versements à temps.

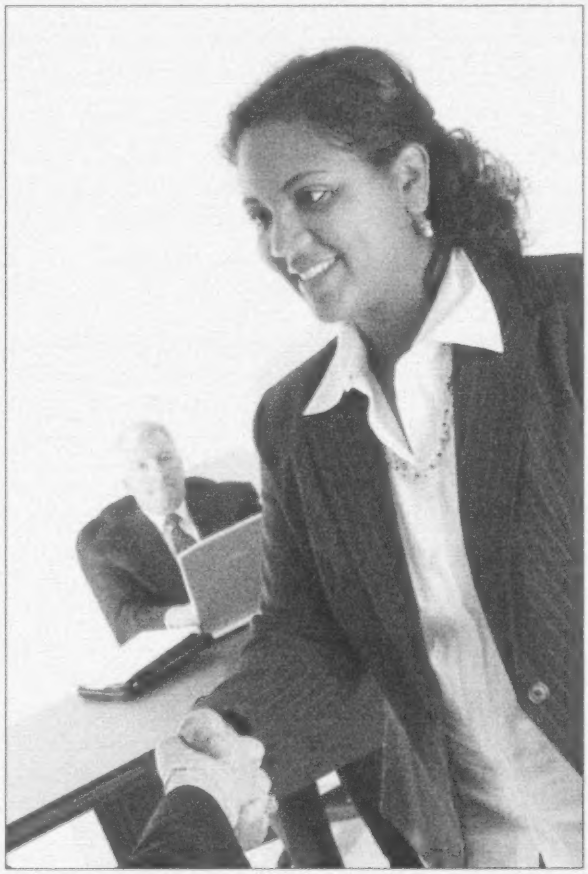
Au cours de cet exercice, nous avons continué de mettre à l'essai un service qui envoie une série d'appels automatisés aux nouveaux employeurs et aux inscrits à la TPS/TVH pour leur rappeler leurs obligations en matière de production. Nous croyons que ce service pratique appuie et encourage l'observation.

Principaux résultats

- Nous avons résolu plus de 336 000 dossiers de la TPS/TVH dans le cadre du programme des déclarants contrevenants de la TPS/TVH

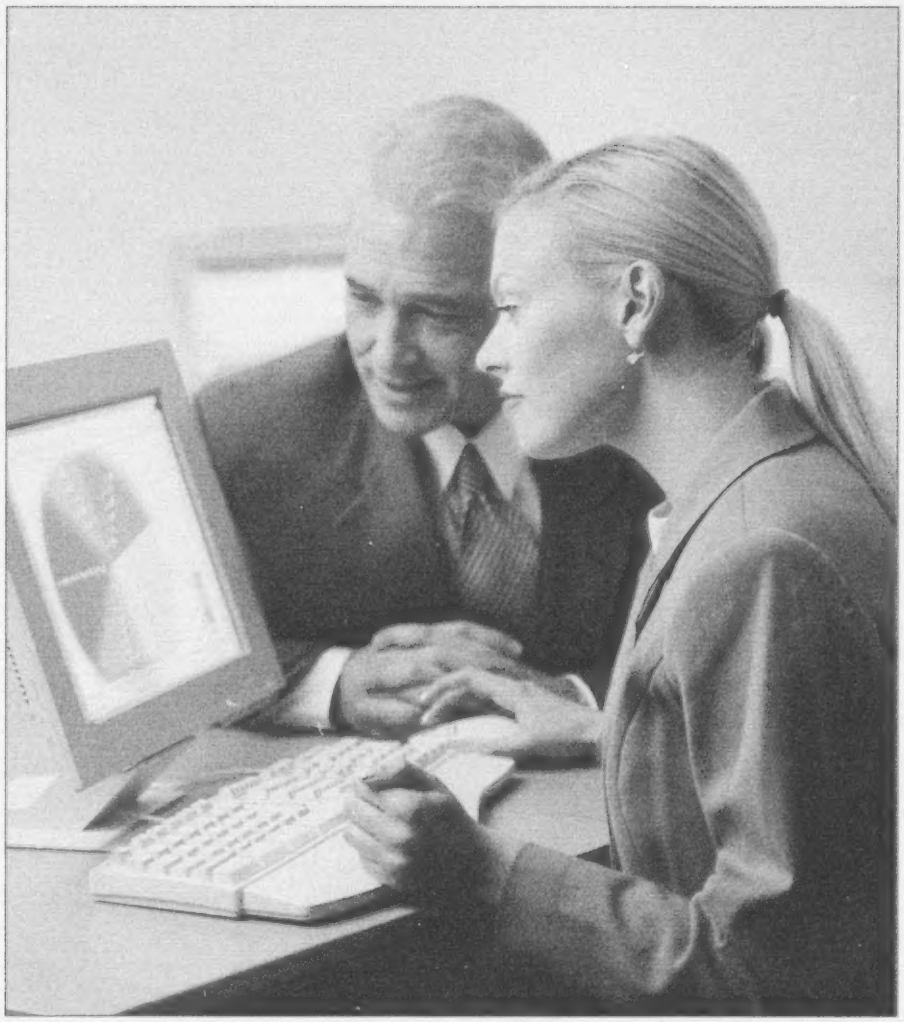
[paiement de la dette fiscale]

Le règlement efficace des créances fiscales en souffrance est essentiel afin de protéger l'assiette fiscale du Canada et de s'assurer que le gouvernement a les fonds nécessaires pour



soutenir les programmes sociaux et répondre aux priorités. En 2012-2013, l'ARC a recouvré 37,3 milliards de dollars en créances fiscales en souffrance pour le compte des gouvernements fédéral, provinciaux et territoriaux.

Notre capacité à recouvrer les créances dépend souvent de la prise de mesures déterminantes en temps opportun. En règle générale, plus une créance reste en souffrance longtemps, plus il est difficile et coûteux de la recouvrer. L'ARC travaille à améliorer ses stratégies de gestion des créances en fonction des risques et à élaborer des processus de recouvrement plus efficaces qui produisent les meilleurs résultats possible.



Principaux résultats

- 94,5 % des particuliers de plus de 18 ans qui devaient des impôts les ont payés à temps
- Nous avons recouvré 20,9 milliards de dollars en créances fiscales au moyen de notre centre d'appels et de stratégies automatisées
- Nous avons recouvré 16,4 milliards de dollars en créances fiscales en souffrance par l'intermédiaire de nos bureaux des services fiscaux

Nous adoptons une approche progressive en matière de recouvrement des créances, et le niveau d'intervention est déterminé en évaluant le risque de perte associé à la créance. Voici des exemples d'interventions en matière d'observation :

- les lettres et messages automatisés en guise de rappel du paiement des montants en souffrance;
- les contacts téléphoniques établis par les agents des centres d'appels en vue de conclure des ententes de paiement;
- les mesures de recouvrement officielles découlant de l'Inventaire national des comptes clients;
- les mesures de recouvrement prises par les agents des recouvrements principaux dans l'un de nos bureaux des services fiscaux.

Les modèles de cotation des risques nous aident à déterminer les dossiers qui offrent le potentiel de recouvrement fiscal le plus élevé. Le règlement efficient des dossiers dépend de notre capacité à attribuer rapidement les comptes à la mesure d'observation la plus appropriée. Nous investissons des ressources dans l'analyse continue du comportement contrevenant et nous servons de ces constatations pour remettre en question les hypothèses que nous utilisons dans nos modèles de risque et les règles administratives visant à gérer nos charges de travail.

La répartition automatique de la charge de travail en fonction des risques et de la complexité nous permet d'être plus efficients en traitant un volume plus élevé de dossiers pouvant

provenir de n'importe quelle région du pays. Au cours du dernier exercice, le Centre d'appels de la gestion des créances s'est servi d'un dispositif de composition et d'annonce automatiques pour communiquer avec les nouveaux inscrits à la TPS/TVH, ainsi que leur employeur, pour leur rappeler la date à laquelle ils doivent produire leur déclaration et verser un paiement. Nous prévoyons utiliser davantage les composeurs automatiques pour appuyer l'observation en matière de paiement.

Les comptes qui ne peuvent pas être réglés en communiquant avec le Centre d'appels de la gestion des créances sont renvoyés à notre inventaire national des comptes clients afin d'être traités par un agent des recouvrements. Cette approche permet aux agents des recouvrements de n'importe quel bureaux des services fiscaux au pays de travailler à n'importe quel compte dans l'inventaire national. Cela permet de répartir plus efficacement la charge de travail dans les bureaux des services fiscaux. Les comptes dont le recouvrement est le plus difficile sont traités par les agents des recouvrements principaux; qui collaborent à l'occasion avec le ministère de la Justice.

En 2012-2013, nos bureaux des services fiscaux ont recouvré 90 % de la valeur en dollars nette totale des créances reçues au cours de l'exercice. Toutefois, puisque l'ARC a mis l'accent sur les créances anciennes, elle n'a pas atteint son objectif consistant à régler 60 % des nouvelles créances fiscales au cours de l'année d'arrivage. Le nouveau délai de prescription pour les recouvrements prévu par la loi a obligé l'ARC à consacrer plus de ressources au règlement des créances qui sont en souffrance depuis plusieurs années. Des progrès notables ont ainsi été réalisés pour résoudre ces comptes anciens. Le pourcentage des comptes de plus de cinq ans est réduit, passé de 16,4 % de l'inventaire total à 14,4 %. Cela devrait permettre de réduire considérablement la probabilité de créances fiscales irrécouvrables à l'avenir. L'ARC continuera de consacrer ses efforts à la collecte opportune des créances en souffrance et à l'étroite surveillance des tendances des créances vieillissantes.

Principaux résultats

- 18,3 milliards de dollars des comptes clients ont été envoyés dans les bureaux des services fiscaux pour des mesures de recouvrement
- 51 % des nouvelles créances fiscales reçues dans les bureaux des services fiscaux ont été réglées au cours de l'année de l'arrivage
- Le pourcentage des comptes comprenant une dette fiscale de plus de cinq ans est passé de 16,4 % à 14,4 %, ce qui atteint largement notre objectif de 18 %

[paiement de la **dette non fiscale** liée aux programmes gouvernementaux]

L'ARC recouvre un certain nombre de créances non fiscales pour le compte du gouvernement fédéral, comme les prêts d'études canadiens non remboursés, les paiements en trop de l'assurance-emploi et d'autres dettes administrées pour le compte de Ressources humaines et Développement des compétences Canada (RHDCC). Depuis le transfert des fonctions et des ressources des activités de recouvrement de RHDCC à l'ARC, celle-ci est parvenue à augmenter la productivité à cet égard, et les recouvrements dans l'ensemble ont connu une hausse.

Nous offrons un soutien aux débiteurs qui sont prêts à collaborer avec nous pour réduire et régler leur dette en souffrance. Toutefois, nous prenons des mesures strictes contre les personnes qui ne veulent pas prêtes à collaborer avec nous pour respecter leurs obligations. Nous croyons que cette approche mesurée consistant à collaborer avec les débiteurs et à prendre des mesures strictes au besoin a contribué aux recouvrements plus élevés constatés en 2012-2013.

Principal résultat

- L'ARC a recouvré 600 millions de dollars du portefeuille des dettes en souffrance envers RHDCC, dépassant ainsi de 17 millions de dollars, ou 3 %, l'objectif pour 2012-2013

[conclusion]

L'ARC comprend que, parfois, l'inobservation découle d'erreurs non intentionnelles, de malentendus ou d'un manque d'information. Nos recherches nous donnent une idée des facteurs qui contribuent à l'inobservation, et nous utilisons ces résultats pour réduire le fardeau de la conformité et pour empêcher la non-conformité de se produire

Nous avons réalisé des progrès constants dans nos efforts pour mieux comprendre les comportements contrevenants et pour améliorer nos stratégies d'évaluation du risque. Ces résultats servent à simplifier et à améliorer la façon dont nous gérons et distribuons nos charges de travail. Des innovations telles que notre inventaire national des comptes clients nous aident à réaliser des économies. Notre objectif est de nous assurer d'utiliser la mesure d'observation la plus pertinente, au bon moment, afin d'arriver au meilleur résultat en matière d'observation et au coût le moins élevé. Une récente analyse comparative d'administrations fiscales internationales effectuée par Her Majesty's Revenue and Customs (Grande-Bretagne) et Capgemini Consultation a révélé que le Canada a le deuxième coût le plus bas pour recouvrer un dollar de créance parmi les dix pays qui ont participé au sondage.

[résultats de rendement]

Résultats attendus	Indicateurs	Objectifs	2010-2011	2011-2012	2012-2013
Cas d'inobservation repérés					
Les non-déclarants et les non-inscrits à la TPS/TVH sont identifiés et leurs cas sont réglés au moyen de mesures d'observation	Non-déclarants pour les déclarations T1,T2 et T3 et de non-inscrits à la TPS/TVH (en milliards de dollars)	2,6 $	2,8 $	2,6 $	2,9 $
	Examens des employeurs, retenues sur la paie, de la TPS/TVH, examens et vérifications du niveau d'observation (en milliards de dollars)	1,6 $	1,6 $	1,7 $	1,8 $
Les dettes fiscales et des programmes gouvernementaux sont réglées en temps opportun et restent dans les niveaux ciblés	Pourcentage de la valeur monétaire des comptes clients réglés au cours de l'exercice, par rapport à celle des comptes clients reçus (arrivage) au cours de l'exercice	90 %	S.O.	S.O.	93,5 %
L'observation des exigences en matière de production et de versement est assurée, car elles sont liées à la *Loi de l'impôt sur le revenu*, au *Régime de pensions du Canada*, à la *Loi sur l'assurance-emploi* et à la *Loi sur la taxe d'accise*	Tendance de la valeur monétaire totale des cotisations liées à l'employeur, à la TPS/TVH et à la partie XIII relativement aux activités d'observation (en milliards de dollars)	Pas de changement par rapport à l'année de référence	Année de référence	(8,15 %)	10,2 %
L'observation des exigences en matière de production et d'inscription des particuliers, des sociétés et des fiducies est assurée, car elles sont liées à la *Loi de l'impôt sur le revenu*, à la *Loi sur la taxe d'accise* et à d'autres lois	Tendance de la valeur monétaire des cotisations estimées liées aux activités des non-inscrits à la TPS/TVH et à celles des non-déclarants (particuliers, fiducies et sociétés) réglées dans les centres fiscaux et les bureaux des services fiscaux (en milliards de dollars)	Pas de changement par rapport à l'année de référence	Année de référence	(2,8 %)	13,1 %
Les comptes clients attribués aux bureaux des services fiscaux sont recouvrés et réglés, pour le compte des gouvernements fédéral, provinciaux et territoriaux, en temps opportun et dans les niveaux ciblés	Pourcentage de l'arrivage lié à l'impôt des bureaux des services fiscaux (en dollars) résolu dans l'année d'arrivage	60 %	64,4 %	61,6 %	51,2 %
	Pourcentage de l'inventaire ancien des comptes clients des bureaux des services fiscaux (plus de 5 ans) par rapport à leur inventaire de clôture	18 %	16,9 %	16,4 %	14,4 %
	Pourcentage de la valeur monétaire des comptes clients réglés aux bureaux des services fiscaux au cours de l'exercice par rapport au du nombre prévu	100 %	S.O.	S.O.	96,0 %
Les comptes clients des programmes gouvernementaux sont recouvrés et réglés, pour le compte des gouvernements fédéral, provinciaux et territoriaux, en temps opportun et dans les niveaux ciblés	Pourcentage de la valeur monétaire des comptes clients des programmes gouvernementaux réglés au cours de l'exercice par rapport aux du nombre prévu	100 %	110 %	105 %	104 %

[résultats de rendement]

Résultats attendus	Indicateurs	Objectifs	2010-2011	2011-2012	2012-2013
Les comptes clients sont réglés au moyen d'interventions à grand volume et à faible coût	Pourcentage des comptes de non-déclarants sélectionnés (particuliers et sociétés) réglés au cours de l'exercice au moyen d'opérations automatisées et du centre d'appels	45 %	S.O.	S.O.	34,5 %
	Pourcentage de l'arrivage avant impôt des bureaux des services fiscaux (en dollars) résolu au cours de l'année d'arrivage	76 %	S.O.	S.O.	79,5 %

S.O. : Nouvel indicateur pour 2012-2013. Les résultats des années précédentes ne sont pas disponibles.

Notre programme du secteur international et des grandes entreprises a permis de découvrir plus de **6 milliards** de dollars en incidence fiscale

Nous avons vérifié **10 822** dossiers liés à l'économie clandestine

[observation en matière de déclaration]

[description du programme]

Les activités en matière d'observation de l'ARC visent à protéger l'intégrité du régime fiscal basé sur l'autocotisation. À cette fin, elles ont permis à l'ARC de repérer des cas d'inobservation des lois fiscales canadiennes et de prendre des mesures à leur égard. Nos interventions suivent une approche progressive qui va de la promotion de l'observation aux mesures d'exécution. Nous cherchons à promouvoir l'observation en faisant mieux comprendre aux contribuables leurs obligations fiscales au moyen d'activités de sensibilisation ciblées, du service à la clientèle et de l'information. Nous effectuons également des examens, des vérifications et des enquêtes criminelles à l'échelle nationale et internationale afin d'assurer l'observation des lois fiscales du Canada.

ressources financières 2012-2013 (en milliers de dollars)

Total des dépenses budgétaires	Dépenses prévues[1]	Autorisations totales	Dépenses réelles[2]	Écart
985 132	1 074 885	1 233 061	**1 170 474**	(95 589)

Sous-programmes	Dépenses prévues[1]	Dépenses réelles[2]	Écart
Secteur international et grandes entreprises	277 064	**321 382**	(44 318)
Petites et moyennes entreprises	559 459	**588 672**	(29 213)
Services professionnels en vérification	69 171	**83 818**	(14 647)
Recherche scientifique et développement expérimental	68 850	**75 385**	(6 535)
Programme des enquêtes criminelles	72 828	**77 212**	(4 384)
Programme spécial d'exécution	20 369	**17 336**	3 033
Programme des divulgations volontaires	7 143	**6 670**	473
Total	**1 074 885**	**1 170 474**	**(95 589)**

Les chiffres étant arrondis, leur somme peut ne pas correspondre au total indiqué.

1 Les dépenses prévues telles que montrées dans le *Rapport sur les plans et les priorités 2012-2013* de l'Agence du revenu du Canada ont été redressées afin de répartir le financement pour l'aménagement des locaux et les services immobiliers (antérieurement centralisé sous le programme des services internes) aux autres programmes appropriés. Il convient également de noter que les dépenses prévues excluent les indemnités de départ, les prestations parentales et les crédits de vacances puisque ce financement est reçu en cours d'exercice et est inclus uniquement dans les dépenses réelles.

2 Ce montant représente les dépenses réelles du programme selon la méthode de comptabilité de caisse modifiée. Le lien entre ce montant et les états financiers – activités de l'Agence est expliqué dans le rapport annuel au parlement 2012-2013 de l'ARC à la page 173.

ressources humaines 2012-2013 (équivalents temps plein)

Sous-programmes	Prévues	Réelles	Écart
Secteur international et grandes entreprises	2 419	**2 312**	107
Petites et moyennes entreprises	5 183	**5 893**	(710)
Services professionnels en vérification	616	**605**	11
Recherche scientifique et développement expérimental	625	**588**	37
Programme des enquêtes criminelles	630	**564**	66
Programme spécial d'exécution	224	**161**	63
Programme des divulgations volontaires	81	**77**	4
Total	**9 778**	**10 200**	**(422)**

Les chiffres étant arrondis, leur somme peut ne pas correspondre au total indiqué.

[description des sous-programmes]

Secteur international et grandes entreprises	Le programme du secteur international et des grandes entreprises fait en sorte que le Canada reçoive sa part d'impôt du secteur international et des grandes entreprises qui exécutent des opérations financières complexes. Il rend exécutoire l'observation des lois fiscales du Canada en encourageant et en aidant les grandes sociétés à observer les lois fiscales, et en vérifiant qu'elles le font bien. Pour ce faire, l'ARC utilise les consultations avec les contribuables, l'information, les révisions législatives et les mesures d'exécution.
Petites et moyennes entreprises	Le programme des petites et moyennes entreprises assure l'observation des lois fiscales du Canada par les petites et moyennes entreprises et les contribuables non résidents. Il appuie l'observation au moyen de consultations avec les contribuables, l'information et l'établissement de partenariats avec les intervenants. Le programme suit les principes de la gestion des risques pour appliquer une approche équilibrée aux activités d'exécution en matière de vérification, qui comprend l'aide à la clientèle, le service et les vérifications de la qualité connexes.
Recherche scientifique et développement expérimental	Le programme de la recherche scientifique et du développement expérimental et le programme des crédits d'impôt pour films offrent une aide fiscale et des crédits d'impôt à l'investissement aux entreprises canadiennes pour les encourager à mener des afin de mener des activités admissibles liées à la recherche et au développement industriels ou encore à la production cinématographique ou magnétoscopique au Canada. Ils permettent d'assurer que toutes les demandes respectent les exigences législatives, les lois, les politiques et les procédures fiscales. Ils permettent également de veiller à ce que les demandeurs reçoivent les renseignements et les services rapides dont ils ont besoin pour avoir accès aux crédits d'impôt à l'investissement et à ce que les crédits d'impôt ou les remboursements sont envoyés de façon rapide, uniforme et prévisible.
Programme des enquêtes criminelles	Le programme des enquêtes criminelles fait respecter les lois appliquées par l'ARC en repérant les cas d'évasion fiscale et de fraude et en prenant des mesures à leur égard. Il mène des enquêtes sur les cas importants présumés d'inobservation frauduleuse et recommande qu'ils soient visés par des poursuites. Afin de sensibiliser davantage l'opinion du publique et d'encourager l'observation volontaire, ce programme publie aussi les résultats des condamnations devant les tribunaux.
Programme des divulgations volontaires	Le programme des divulgations volontaires facilite l'observation des lois fiscales du Canada en favorisant et en traitant les divulgations volontaires de contribuables contrevenants ou de leurs représentants qui souhaitent se faire connaître et corriger les renseignements inexacts ou incomplets.

[analyse du rendement et leçons retenues]

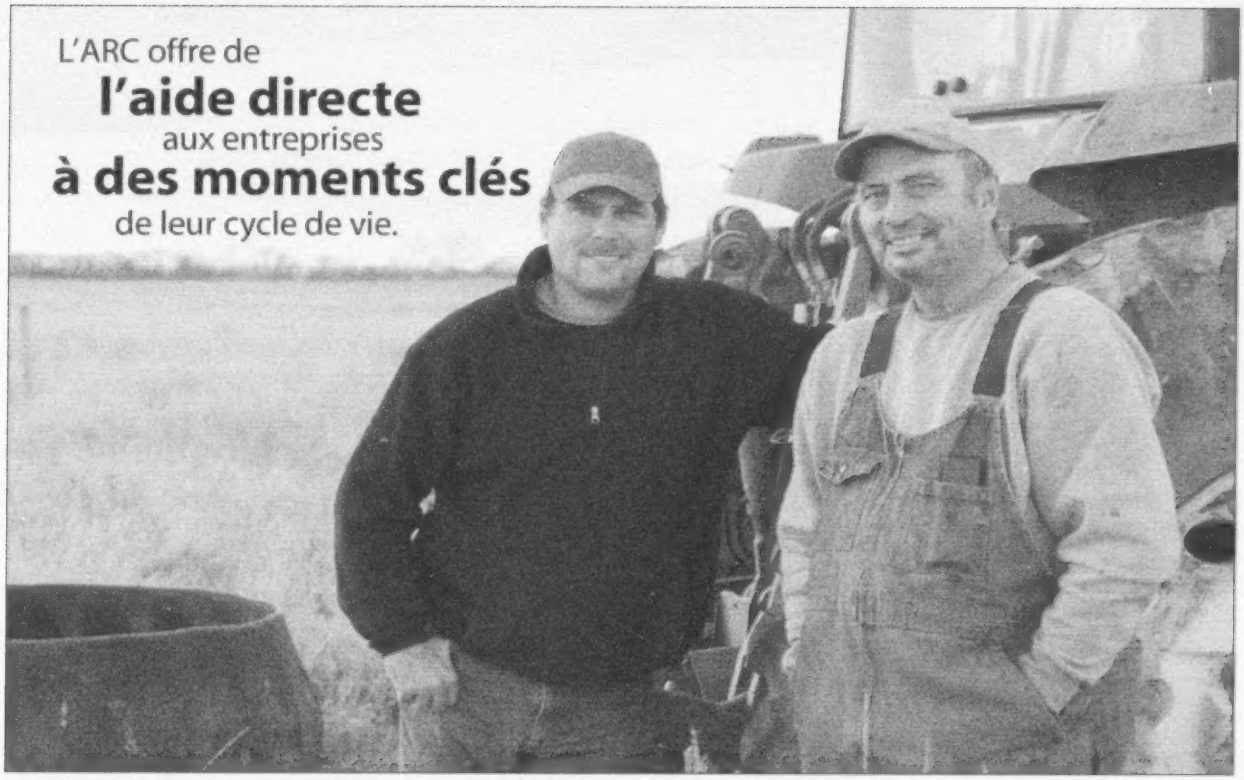
[repérer les cas d'inobservation en matière de déclaration et prendre des mesures à leur égard]

L'observation des lois fiscales du Canada garantit l'intégrité de son régime fiscal d'autocotisation. La loi oblige chaque société, succession, fiducie ou particulier qui doit payer des impôts à calculer ses impôts à payer pour l'année et à produire une déclaration de revenus. L'ARC mène des vérifications fiscales pour vérifier si ces montants sont déclarés de façon exacte et si l'impôt à payer est correctement calculé. Le processus de vérification fait en sorte que le régime fiscal du Canada soit équitable et que tout le monde paie sa part requise.

Les charges de travail de la vérification sont réparties dans trois grandes catégories : le secteur international et les grandes entreprises, les petites et moyennes entreprises (PME) et la TPS/TVH. De plus, l'ARC consacre des ressources précises au traitement de secteurs de préoccupation clés comme la planification fiscale abusive et l'économie clandestine. L'inobservation en matière de déclaration est également liée à l'évasion fiscale, à la fraude et à d'autres violations graves des lois fiscales. Dans de tels cas, l'ARC mène des enquêtes qui peuvent entraîner des poursuites, des amendes imposées par les tribunaux ou des peines d'emprisonnement.

L'efficacité du programme de vérification repose sur du renseignement d'entreprise de haute qualité de façon à ce que seuls les dossiers aux risques les plus élevés soient sélectionnés aux fins de vérification. Nous extrayons et analysons les renseignements tirés des données que nous recevons dans le but de créer des modèles qui nous aident à relever les tendances et les comportements d'inobservation. Nous cherchons la présence d'indices comme des modèles de piètre observation ou de piètre rendement des entreprises qui ne sont pas compatibles avec les normes de l'industrie. Cette approche nous aide à centrer nos ressources sur les contribuables qui présentent le plus grand risque d'inobservation en matière de déclaration.

La planification de la vérification est une étape nécessaire de la gestion des risques afin de veiller à ce que la vérification soit effectuée de façon efficiente et que cela ne dérange pas inutilement le contribuable. Les vérificateurs se servent de l'étape de planification pour déterminer la portée de leurs vérifications et pour effectuer l'analyse



préalable au contact, y compris un examen détaillé de la déclaration de revenus en vue de déceler les opérations inhabituelles ou douteuses. La planification de la vérification contribue à réduire la durée et le coût du processus de vérification.

[vérification des **petites** et **moyennes entreprises**]

Notre stratégie de vérification des PME a pour but de détecter les cas d'inobservation en matière de déclaration et de prendre les mesures correctives appropriées. Pour ce faire, nous réduisons nos interventions auprès des groupes de contribuables à faible risque et consacrons nos ressources de vérification aux contribuables qui présentent un risque d'inobservation. De plus, nous avons commencé à faire appel à des équipes spécialisées pour mener des vérifications complètes à l'égard de contribuables évoluant dans des secteurs à risque élevé. Cette approche permet d'augmenter l'efficacité de nos vérifications et de réduire le fardeau des contribuables qui observent la loi. Bien que nous centrions nos ressources de vérification sur les dossiers à risque élevé, nous maintenons un nombre approprié de vérifications pour les groupes de contribuables à faible risque.

L'une de nos récentes initiatives visant à faciliter l'observation est le service Transfert électronique d'information comptable, qui permet aux contribuables de transférer des données financières et comptables aux vérificateurs. Cela épargnera du temps aux contribuables et aux représentants et permettra à ceux-ci de nous envoyer des données en dehors de leurs heures de travail normales, de n'importe où dans le monde.

En 2012-2013, nous avons dépassé deux objectifs de rendement importants : nous avons redressé un pourcentage plus élevé de déclarations de revenus que nous avons vérifiées, et nos activités de vérification ont eu une incidence fiscale plus grande par équivalent temps plein (vérificateur). Nous avons toutefois achevé moins de vérifications au total qu'en 2011-2012. Cela s'explique en partie par notre décision stratégique de consacrer plus de ressources à la vérification des dossiers à risque élevé. À mesure que nous poussons cette décision, nous nous attendons à ce que notre nouvelle approche consistant à sélectionner les dossiers à risque élevé et à faire appel à des équipes spécialisées continue d'augmenter l'incidence fiscale de notre programme des PME.

Principaux résultats

- Nous avons clos 171 028 dossiers par rapport à 180 701 en 2011-2012
- Nous avons redressé 79 % des déclarations que nous avons vérifiées, soit bien au-delà de notre objectif de 75 %

- L'incidence fiscale moyenne générée a été de 423 000 $par équivalent temps plein, soit bien au-delà de notre objectif de 350 000 $

[vérification du secteur **international** et des **grandes entreprises**]

Notre programme du secteur international et des grandes entreprises (SIGE) s'assure que les sociétés les plus grandes et les plus complexes du Canada continuent d'observer les lois fiscales canadiennes. Un élément clé de notre approche consiste à établir et améliorer la relation avec les grandes entreprises et à promouvoir une approche transparente et collaborative de l'observation. En ayant une relation ouverte avec nous, les grandes entreprises obtiennent promptement une certitude fiscale lorsqu'elles ont des questions. Cela leur permet aussi de mieux comprendre notre application et interprétation des lois que nous devons faire respecter. Nous avons pour but de repérer et de résoudre le plus grand nombre possible de questions liées à l'observation en temps opportun, avant qu'il y ait inobservation.

Les administrations fiscales du monde entier cherchent à accroître la collaboration en vue de mieux évaluer et appliquer l'observation dans le secteur international et les grandes entreprises. En 2012, l'ARC a démarré un projet pilote de une vérification conjointe avec une autre administration fiscale. Les vérifications conjointes internationales représentent une nouvelle forme d'action coordonnée entre administrations fiscales. Elles nécessitent la collaboration de deux administrations fiscales en vue de mettre sur pied une seule équipe de vérification chargée d'examiner les opérations d'une entreprise exploitée dans les deux pays.

Le concept des vérifications conjointes offre des avantages manifestes par rapport aux vérifications conventionnelles. De telles vérifications donnent rapidement une certitude fiscale à l'entreprise et réduisent au minimum le fardeau lié à l'observation, ce qui profite aux administrations fiscales et à l'entreprise. De plus, l'équipe de vérification conjointe peut tirer parti des pouvoirs législatifs et des outils de collecte de renseignements de leur administration fiscale respective pour résoudre de façon plus efficiente les questions liées à l'observation. Les vérifications conjointes représentent également, pour l'ARC, une excellente occasion d'avoir une idée des pratiques exemplaires d'autres administrations fiscales. Nous sommes à surveiller les résultats de ce projet pilote dans le but d'élaborer des procédures et des lignes directrices pour des vérifications conjointes futures avec nos partenaires internationaux.

La promotion de la transparence et de la collaboration profite à l'ARC et aux contribuables. Les entreprises veulent jouir d'un certain degré de certitude au moment de gérer leurs affaires fiscales. Il s'agit de l'une des raisons pour lesquelles nous négocions souvent des arrangements préalables en matière de prix de transfert (APP) avec les sociétés multinationales. Un APP est un accord officiel qui prévoit une méthode d'établissement des prix de transfert mutuellement acceptable entre l'ARC et une entreprise pour de futures opérations intersociétés. Chaque arrangement conclu élimine l'incertitude pour l'entreprise et l'ARC, et il réduit le risque de double imposition et de litiges.

La négociation d'un APA peut être exigeante en ressources, puisqu'elle nécessite souvent de mener des recherches supplémentaires pour régler les différends entre l'ARC et les administrations fiscales étrangères relativement aux positions vis-à-vis les prix de transfert. Elle peut prendre plusieurs années, du moment où le cas est accepté à la signature de l'accord. Le processus peut être allongé considérablement s'il y a d'importantes différences entre l'ARC et les administrations fiscales étrangères. Toutefois, les résultats de ces négociations ont une incidence directe sur le traitement fiscal de milliards de dollars en opérations transfrontalières. En conséquence, les avantages à long terme pour les entreprises et le Canada valent bien les investissements requis. Les APP servent à protéger des milliards de dollars en revenus imposables qui auraient autrement pu être perdus.

L'expertise tirée du traitement des dossiers complexes du SIGE nous est précieuse. Certains de nos vérificateurs les plus chevronnés travaillent à titre de spécialistes de l'industrie ou d'experts en évaluation des entreprises en

Renforcer la coopération fiscale internationale

La mondialisation de l'économie et l'élargissement des flux de capitaux internationaux viennent accroître la nécessité, pour les pays, de travailler ensemble à prévenir les questions comme la double imposition, l'évitement fiscal et l'évasion fiscale. Une intervention coordonnée est nécessaire pour relever les défis que pose l'environnement fiscal international actuel. Le Canada a conclu 90 conventions fiscales et 16 accords d'échange de renseignements à des fins fiscales (AERF), pour renforcer sa capacité à cet égard. En 2012-2013 :

- le Canada a signé des accords avec Hong Kong et la Serbie;
- le Canada a mis à jour les accords avec le Luxembourg, la Nouvelle-Zélande, la Pologne, le Singapour et la Suisse de façon à tenir compte de la norme internationale sur l'échange de renseignements;
- l'accord avec la Colombie est entré en vigueur;
- le Canada a démarré les négociations avec les États-Unis en vue d'améliorer l'échange de renseignements;
- le Canada a signé des AERF avec le Panama, le Liechtenstein et l'Uruguay;
- les AERF avec Aruba, Sainte-Lucie et le Costa Rica sont entrés en vigueur;
- le Canada a mené sa première vérification conjointe avec une autre administration fiscale.

L'ARC collabore étroitement avec d'autres administrations fiscales et joue un rôle dans les organisations fiscales internationales et régionales suivantes :

- l'OCDE, à savoir le Forum sur l'administration fiscale et le Comité des affaires fiscales;
- le Forum mondial sur la transparence et l'échange de renseignements à des fins fiscales;
- le Centre interaméricain des administrateurs fiscaux;
- la Commonwealth Association of Tax Administrators;
- le Centre de rencontres et d'études des dirigeants des administrations fiscales;
- le Centre d'information conjoint sur les abris fiscaux internationaux et d'autres groupes opérationnels.

raison de leur connaissance approfondie des pratiques de l'industrie. Nous faisons de plus en plus appel à l'expertise de ces spécialistes pour nous aider à nous occuper des opérations commerciales internationales et des pratiques comptables complexes. Le bon jugement de nos experts en vérification continue d'être le facteur essentiel à notre réussite.

La portée et l'influence de nos vérificateurs vont également au-delà des frontières du Canada. Nos vérificateurs offrent régulièrement une assistance technique en participant à des conférences internationales, à des séances de formation et à des séminaires. Les vérificateurs de l'ARC sont des membres clés d'organisations comme l'OCDE et le Centre interaméricain des administrateurs fiscaux. En 2012, par exemple, nous avons participé à cinq événements d'apprentissage offerts dans le cadre du Programme de relations mondiales de l'OCDE, qui fait participer les pays intéressés à un dialogue sur l'élaboration et la mise en œuvre de normes fiscales mondiales. Ces activités contribuent à transférer l'expertise fiscale et à développer la capacité technique des administrations fiscales partout dans le monde.

L'ARC cherche constamment à améliorer le programme du SIGE. Nous avons pour but de centrer nos efforts sur les dossiers à risque élevé et de réduire le fardeau lié à l'observation des contribuables. À cette fin, nous avons apporté plusieurs changements à notre programme du SIGE de manière à accroître l'efficience des programmes.

- L'ARC a commencé à étudier la faisabilité de mettre sur pied des équipes spécialisées temporaires dotées de connaissances et de compétences uniques dans le but d'aider les vérificateurs sur place à s'occuper des vérifications complexes. Ces équipes seraient créées au besoin et dissoutes à l'issue de la vérification. Elles seraient composées de spécialistes en vérification issus de l'Administration centrale et des régions et pourraient comprendre d'autres professionnels, tels que des avocats, des spécialistes en évaluation et des spécialistes de l'industrie. Ces équipes spécialisées pourraient représenter une mesure importante pour répondre aux questions de plus en plus complexes auxquelles nos vérificateurs font face dans le programme du SIGE.
- Les employés de la Division de la planification fiscale abusive participent désormais à notre programme du SIGE dès le début d'une vérification si la planification fiscale abusive est désignée comme une question préoccupante. Cela permettra de réduire le nombre d'interactions entre l'ARC et les entreprises au cours du processus de vérification.
- Nous avons collaboré avec les grandes entreprises pour contribuer à prévenir l'inobservation. Cela a été accompli au moyen de réunions en personne et d'ententes conclues avec les entreprises afin qu'elles confirment ce qu'elles doivent faire pour respecter la loi. Cette approche d'observation collaborative a été bien accueillie par les entreprises.
- Nous avons continué de récolter les fruits de notre virage vers une approche fondée davantage sur les risques au chapitre de la sélection des vérifications. En plus d'affecter plus efficacement nos ressources de vérification aux dossiers à risque élevé, nous réduisons le fardeau lié à la vérification des entreprises respectueuses de la loi.
- Nous avons remis notre l'accent sur la vérification des déclarations de revenus des années d'imposition les plus récentes. Nous cherchons à résoudre les dossiers plus âgés, ce qui consistait parfois à vérifier des déclarations qui datent de plusieurs années. Nous travaillons à une approche en temps réel où nous mettrons l'accent sur la vérification des déclarations de revenus des années courantes.
- L'ARC a commencé à mettre à l'essai un certain nombre d'initiatives liées à la gestion nationale de la charge de travail. Nous avons pour objectif d'adopter un modèle de charge de travail national nous permettant d'affecter les ressources en fonction du risque du dossier et de la capacité technique de nos vérificateurs. Cette approche viendra améliorer la qualité de nos vérifications et réduire les coûts.

Principaux résultats

- Nos activités de vérification des revenus du SIGE ont permis de trouver plus de 6 milliards de dollars en incidence fiscale totale
- Nous avons clos 21 427 dossiers par rapport à 25 577 en 2011-2012
- Nous avons réévalué 85 % des dossiers que nous avons vérifiés, ce qui est inférieur à notre objectif de 90 %

[planification fiscale **abusive**]

La planification fiscale abusive (PFA) représente une menace naissante pour notre assiette fiscale. Le gouvernement a besoin d'une assiette fiscale solide pour soutenir les investissements dans les écoles, les hôpitaux et d'autres services gouvernementaux essentiels. La PFA ébranle l'intégrité et l'équité du régime fiscal canadien et sape l'assiette fiscale.

La PFA est généralement facilitée par des stratagèmes comprenant des structures financières très complexes assorties de composantes nationales et internationales qui sont uniquement destinées à éviter le paiement des impôts. Ces stratagèmes sont souvent organisés par des planificateurs et promoteurs fiscaux qui, dans le cadre de leurs opérations, ont des liens avec des pays reconnus comme étant des paradis fiscaux. La mondialisation du commerce, le déplacement facile des personnes et de l'argent par-delà les frontières et la croissance du commerce électronique ont fait de la PFA une source de préoccupation majeure pour les administrations fiscales partout dans le monde.

L'ARC collabore avec ses partenaires internationaux pour faire en sorte que les bénéfices ne puissent pas être déplacés artificiellement hors des pays où les ventes et les revenus sont générés. Dans le cadre de cet effort, nous sommes à agrandir notre réseau d'accords d'échange de renseignements à des fins fiscales. Ces accords sont essentiels afin de faciliter le genre d'échange de renseignements qui est nécessaire à une lutte efficace contre la PFA.

Au cœur de notre stratégie relative à la PFA, on trouve également la collaboration avec le ministère des Finances, le ministère de la Justice et d'autres partenaires gouvernementaux en vue d'élaborer les outils législatifs nécessaires pour attaquer efficacement la PFA. Cela comprend les dispositions législatives permettant d'améliorer et d'accélérer l'accès aux renseignements, d'éliminer les échappatoires fiscales et d'imposer des sanctions plus lourdes aux personnes qui font la promotion des stratagèmes de PFA ou qui y participent.

Aborder la planification fiscale abusive dans le budget de 2013

Dans le budget de 2013, le gouvernement a annoncé une série de mesures clés destinées à lutter contre la planification fiscale abusive, y compris ce qui suit :

- Une initiative qui permet de verser, aux personnes ayant connaissance d'importants cas d'inobservation fiscale internationale, un pourcentage de l'impôt fédéral recouvré en conséquence des renseignements fournis.
- De nouvelles dispositions législatives exigeant de certains intermédiaires financiers qu'ils déclarent les virements internationaux d'une valeur de plus de 10 000 $. Ces exigences s'appliqueront aux institutions financières qui sont actuellement assujetties aux règlements du Centre d'analyse des opérations et déclarations financières du Canada.
- De nouvelles dispositions législatives exigeant des contribuables canadiens ayant des revenus ou des biens étrangers qu'ils déclarent des renseignements plus détaillés.
- Une mesure visant à rationaliser le processus judiciaire actuel qui autorise l'ARC à obtenir des renseignements auprès de tiers comme des banques. Cette mesure accélérera l'accès aux renseignements sur des personnes non désignées nommément aux fins de poursuites civiles.

Le budget de 2012 renfermait plusieurs mesures importantes visant à s'attaquer aux abris fiscaux abusifs, à influer sur l'intégrité et l'équité des règles de capitalisation et les à remédier au dumping des sociétés étrangères affiliées. Les récents budgets renfermaient également des modifications législatives destinées à contrôler le recours abusif aux sociétés étrangères affiliées et l'utilisation de prêts indirects et de conventions de retraite dans les stratagèmes de PFA.

Les promoteurs qui tirent un avantage financier de la conception, de la commercialisation et de la promotion de stratagèmes de PFA font désormais face à des pénalités plus lourdes pour avoir encouragé les contribuables à contrevenir aux lois fiscales du Canada. Nous croyons que le fait de concentrer les efforts sur ces promoteurs sera plus efficace pour prévenir la participation aux stratagèmes de PFA destinés au grand public. L'OCDE a déclaré que cette stratégie produit des résultats plus rapides et plus rentables que les stratégies qui sont uniquement axées sur les participants à ces stratagèmes.

En 2012-2013, l'ARC a réussi à imposer 17 pénalités à des tiers (p. ex. des promoteurs), entraînant plus de 46 millions de dollars en pénalités monétaires. Le nombre de pénalités imposées à des tiers au cours du dernier exercice représente une réalisation importante et devrait avoir une incidence directe sur les activités des promoteurs de la PFA. Cela est également susceptible d'influer le comportement de milliers de contribuables qui auraient pu autrement être persuadés de prendre part à de tels stratagèmes.

Pour contrôler et limiter efficacement l'incidence de la PFA, il faut du temps et des ressources, puisque le problème est complexe et qu'il n'y a ni remède simple, ni solution rapide. Les progrès que nous réalisons dans notre lutte contre la PFA doivent être interprétés dans le contexte d'initiatives et de stratégies qu'il faut souvent des années pour mener à bien.

Parmi les initiatives et faits récents liés à la PFA, on trouve ce qui suit :

- Le lancement d'une campagne ayant pour but de protéger les contribuables contre les stratagèmes d'abris fiscaux relatifs aux dons. La cotisation des déclarations de revenus des particuliers est désormais suspendue lorsque ces déclarations comprennent des crédits d'impôt liés à des stratagèmes de ce type.
- Une campagne visant à cerner les stratagèmes de PFA qui sont en cause dans la promotion du retrait exonéré d'impôt de cotisations à un REER. Les fiduciaires de REER qui effectuent des investissements avec un potentiel de risque élevé sont repérés et font l'objet d'un examen.
- L'ARC a collaboré avec le gouvernement de l'Ontario pour faire adopter des dispositions législatives

anti-PFA analogues aux règles que par le gouvernement fédéral a présentés dans le projet de loi C-48. Elle a également négocié avec la province un nouvel accord sur les activités d'observation axé sur la planification fiscale internationale abusive.

- La Cour suprême du Canada et la Cour d'appel fédérale ont rendu deux décisions importantes qui nous permettent de nous attaquer plus efficacement aux stratagèmes de PFA. La Cour suprême a statué que ce sont la gestion centrale et le contrôle des biens fiduciaires, plutôt que la résidence des fiduciaires, qui constituent le critère approprié pour déterminer la résidence aux fins de la *Loi de l'impôt sur le revenu*. De plus, la Cour d'appel fédérale a statué qu'un dividende est reçu par un contribuable lorsque des fonds d'une société ont été distribués au moment de la liquidation, de la cessation ou de la réorganisation de son entreprise.

Principaux résultats

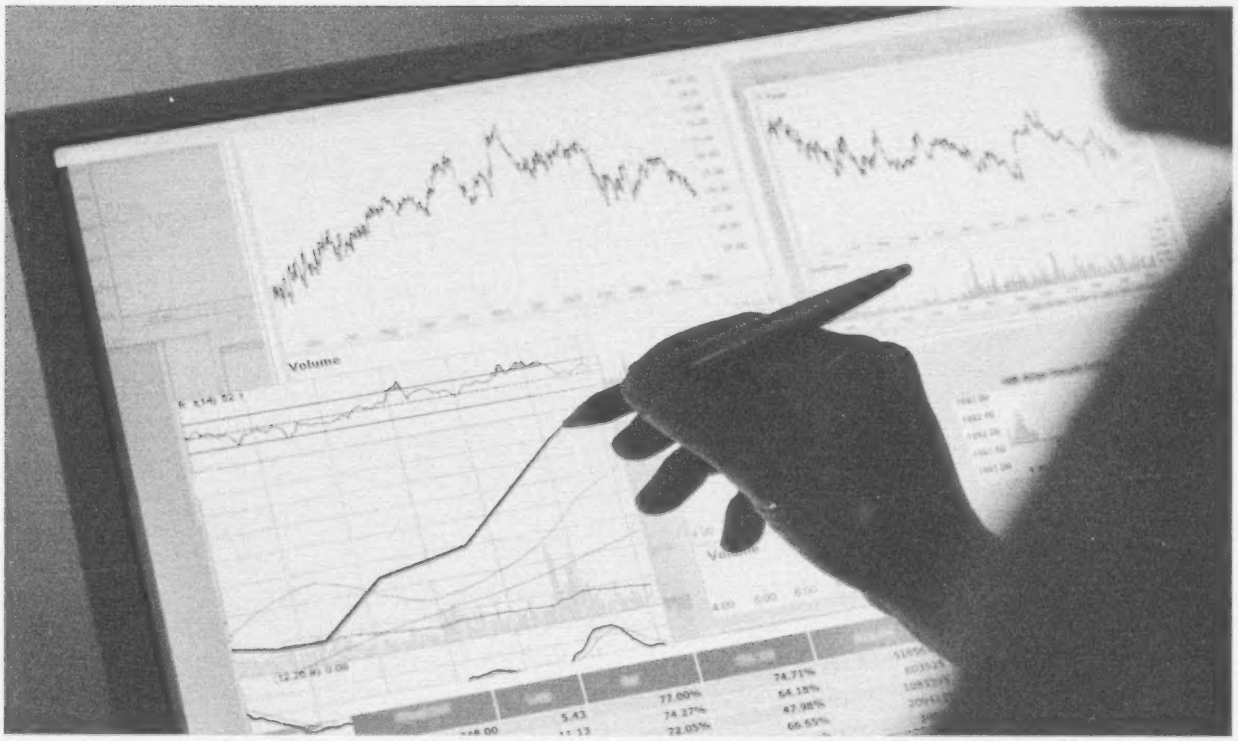
- Nous avons clos 16 556 dossiers par rapport à 21 506 en 2011-2012
- Nos activités de vérification ont permis de trouver plus de 1,3 milliard de dollars en incidence fiscale, une hausse de 2 % par rapport à 2011-2012

[économie **clandestine**]

L'économie clandestine se rapporte à toute activité économique qui n'est pas déclarée aux fins de l'impôt. Elle a un effet corrosif sur l'intégrité du régime fiscal canadien, sur la compétitivité des entreprises et sur la capacité du gouvernement à équilibrer son budget. L'ARC consacre une grande quantité de ressources à trouver et poursuivre des personnes qui participent délibérément à l'EC et à prendre des mesures contre elles. Nous nous intéressons particulièrement aux secteurs de l'économie où les opérations au comptant sont courantes et où la tentation de participer à l'EC est élevée.

L'ARC emploie diverses stratégies pour s'attaquer à l'économie clandestine. Notamment, la recherche sur l'observation, la sensibilisation, l'information, les communications et les activités d'observation ciblées. On ne peut évaluer les progrès réalisés par rapport à l'économie clandestine qu'en examinant les tendances et résultats à long terme. À cette fin, l'ARC a confié à Statistique Canada le mandat de mettre à jour ses estimations de l'économie clandestine. Les nouvelles estimations ont été publiées en septembre 2012.

Statistique Canada a constaté que l'économie clandestine exprimée en pourcentage du produit intérieur brut (PIB) a baissé, passant de 2,9 % du PIB en 1992 à seulement 2,3 % en 2009. L'étude a aussi révélé que les trois secteurs de l'industrie les plus touchés en 2009 étaient ceux de la construction (29 %), du détail (20 %) et de l'hébergement et de la restauration (12 %).



Il est difficile de déterminer les raisons exactes de cette baisse. Les catalyseurs des activités de l'économie clandestine sont complexes et bon nombre d'entre eux échappent à notre volonté en tant qu'administrations fiscales. Selon l'OCDE, une raison de la baisse des activités de l'économie clandestine est que les industries traditionnellement considérées comme à risque élevé sont à la baisse sur le plan du pourcentage de l'économie globale. Entre-temps, les secteurs qui sont moins sujets aux activités de l'économie clandestine contribuent à une part relativement plus grande de notre PIB. En plus d'autres sources du renseignement d'entreprise, l'ARC se servira de ces nouveaux renseignements pour mieux comprendre la taille et la nature de l'économie clandestine et pour modifier son approche stratégique en conséquence.

En 2012-2013, l'ARC a continué de consacrer une grande partie de ses ressources de vérification à la réduction de l'économie clandestine. Nous avons centré nos efforts sur les secteurs de l'industrie qui présentent traditionnellement un risque de participer aux activités de l'économie clandestine. L'ARC sélectionne les dossiers à des fins de vérification de l'économie clandestine en examinant le revenu déclaré d'un particulier par rapport au mode de vie ou en examinant les indices provenant de dénonciateurs.

Nous croyons que l'information peut également jouer un rôle important en vue de réduire la participation à l'économie clandestine. Nous avons créé un cours intitulé *Sens civique et régime fiscal canadien* dans le but d'enseigner aux jeunes Canadiens le lien entre le régime fiscal d'autocotisation et la qualité de vie au Canada. En 2012-2013, 2 296 étudiants ont suivi ce cours. Bien qu'il soit difficile d'en mesurer l'incidence sur l'observation, l'ARC croit que le fait de démontrer aux Canadiens le lien entre le sens civique et l'imposition est essentiel pour remporter la lutte contre l'économie clandestine.

Nous avons aussi collaboré avec des organismes provinciaux et territoriaux en vue d'effectuer des visites dans la collectivité. Nous avons participé à des conférences et à des activités d'information dans les écoles secondaires et les écoles de métiers. Nos activités de sensibilisation à l'économie clandestine nous permettent d'accroître notre présence dans la collectivité et d'améliorer nos relations avec les particuliers. Elles représentent également, pour les petites entreprises et les particuliers, une occasion d'obtenir une réponse immédiate à leurs questions sur l'impôt.

Logiciels de suppression des ventes

Dans les secteurs de l'hébergement et du détail, certaines entreprises utilisent des logiciels de suppression électronique des ventes, souvent appelés « camoufleurs de ventes », pour supprimer électroniquement le montant de vente enregistré. Le professeur en droit de la Boston University Richard Ainsworth estime que quelque 5 % de toutes les ventes de l'industrie de la restauration aux États-Unis sont « camouflées » des registres financiers. Selon l'Association canadienne des restaurateurs et des services alimentaires, l'industrie canadienne de la restauration génère 65 milliards de dollars en ventes annuelles. Si une telle tendance sévit au Canada, l'utilisation de camoufleurs de ventes pourrait représenter 3,25 milliards de dollars en ventes non déclarées. En conséquence, la lutte contre l'utilisation de ces logiciels est une priorité pour l'ARC et l'un des principaux secteurs d'intervention de notre stratégie relative à l'EC.

Les initiatives et faits récents liés à l'économie clandestine comprennent ce qui suit :

- L'ARC s'est réunie avec des représentants du Groupe de travail fédéral-provincial-territorial sur l'économie clandestine dans le but de réduire l'incidence de l'économie clandestine par une recherche et des mesures conjointes.
- L'ARC a continué de mobiliser les collectivités locales et les gouvernements provinciaux et territoriaux pour trouver de meilleures façons de réduire l'incidence de l'économie clandestine.
- L'ARC a échangé avec les membres de l'OCDE des renseignements sur des questions liées à la recherche et aux pratiques exemplaires dans le domaine de l'économie clandestine.
- L'ARC a continué de collaborer étroitement avec des groupes de l'industrie comme l'Association canadienne des constructeurs d'habitations en vue de réduire l'incidence de l'économie clandestine.
- L'ARC a mis sur pied des équipes régionales spécialisées afin de cibler les risques associés à l'économie clandestine qui peuvent être propres à des régions précises.
- L'ARC a continué de mener des vérifications visant à valider la valeur des ventes estimatives supprimées

par l'utilisation d'un logiciel de suppression des ventes.

- En 2012-2013, nous avons augmenté la valeur en dollars totale des impôts dont nous avons établi la cotisation de plus de 17 % par rapport à 2011-2012. De plus, nous ne sommes entrés en contact avec un plus grand nombre de particuliers qu'en 2011-2012 grâce à nos activités de sensibilisation dans les collectivités de l'ensemble du Canada.

En 2012-2013, nous avons augmenté la valeur en dollars totale des impôts cotisés de plus de 17 % par rapport à 2011-2012. De plus, nous ne sommes entrés en contact avec un plus grand nombre de personnes qu'en 2011-2012 grâce à nos activités de sensibilisation dans les collectivités de l'ensemble du Canada.

Principaux résultats

- Nous avons vérifié 10 822 dossiers liés à l'économie clandestine. La valeur en dollars totale des impôts ayant fait l'objet d'une cotisation a été de 305 millions de dollars, une hausse de 17 % par rapport à 2011-2012
- Dans le cadre du programme des PME, nous avons fait 1 786 visites dans le cadre de toutes les activités de sensibilisation liées à l'économie clandestine, une hausse de 18 % par rapport à 2011-2012
- Il y a eu 33 117 participants à nos activités de sensibilisation, une hausse de 33 % par rapport à 2011-2012

[TPS/TVH]

La taxe sur les produits et services (TPS) est perçue sur la plupart des produits et services achetés au Canada. La taxe de vente harmonisée (TVH) est en vigueur en Nouvelle-Écosse, au Nouveau-Brunswick, en Ontario et à Terre-Neuve-et-Labrador. Le gouvernement de l'Île-du-Prince-Édouard participe au régime de la TVH depuis le 1er avril 2013.

L'ARC compte sur les entreprises pour percevoir la TPS/TVH qu'elles doivent verser, pour produire leurs déclarations et pour payer les montants dus. Puisque la TPS/TVH est seulement payée par l'acheteur final de la fourniture ou du service imposable, les entreprises sont en mesure de recouvrer la TPS/TVH qu'elles ont payée sous forme de crédits de taxe sur les intrants.

L'ARC a récemment réalisé des économies en centralisant la charge de travail de la TPS/TVH dans des centres d'expertise. Nous possédons désormais des équipes spécialisées qui sont uniquement chargées de veiller à l'observation en matière de déclaration de la TPS/TVH.

Les initiatives et faits récents liés à la TPS/TVH comprennent ce qui suit :

- L'amélioration de nos modèles d'évaluation des risques en vue de mieux détecter les entreprises inscrites qui participent à l'économie clandestine.
- La mise en œuvre, en avril 2012, d'un modèle d'inventaire national visant à renforcer l'accent que nous mettons sur les dossiers à risque élevé dans l'ensemble du pays. Cette nouvelle approche nous permet d'accélérer le paiement des demandes à faible risque. Toutes les déclarations comportant des crédits pour la TPS/TVH dans l'ensemble du pays sont dorénavant traitées par l'intermédiaire de cet inventaire national.
- Le 1er avril 2013, le gouvernement de la Colombie-Britannique a rétabli le modèle de la taxe de vente provinciale/taxe sur les produits et services. L'ARC a administré la TVH en Colombie-Britannique de juillet 2010 à mars 2013.

Nous avons créé un secteur d'activité consacré à la vérification de la TPS/TVH pour l'harmonisation de la TPS avec la taxe de vente provinciale de l'Ontario. En conséquence, nous n'avons pas atteint notre objectif prévu

relatif au taux de changement. Toutefois, nous sommes à améliorer l'évaluation des risques et la sélection de dossiers, ce qui devrait avoir une incidence positive sur notre taux de changement de la TPS/TVH à l'avenir.

Notre inventaire national de précotisation nous a aidés à cerner les dossiers à risque élevé. Le montant total des impôts qui ont fait l'objet d'une cotisation à la suite des vérifications de la TPS/TVH est beaucoup plus élevé qu'au cours du dernier exercice.

Principaux résultats

- L'ARC a mené 89 409 vérifications de la TPS/TVH
- L'incidence fiscale totale des vérifications de la TPS/TVH se chiffre à 1,5 milliard de dollars, une hausse de 31 % par rapport à 2011-2012
- Nous avons réévalué 67 % des dossiers que nous avons vérifiés

[mesures **d'exécution** pour l'observation en matière de déclaration]

Le Programme d'enquêtes criminelles enquête sur les cas présumés d'évasion fiscale, de fraude et d'autres violations graves des lois fiscales, et recommande des cas au Service des poursuites pénales du Canada (SPPC) aux fins de poursuite.

Les activités liées aux enquêtes criminelles se situent à l'extrémité du continuum de l'observation. Le Programme d'enquêtes criminelles mène des enquêtes et recueille suffisamment de preuves pour appuyer une condamnation devant une cour criminelle. À l'occasion, nous menons des enquêtes conjointes avec la Gendarmerie royale du Canada (GRC). De plus, nous collaborons étroitement avec le Centre d'analyse des opérations et déclarations financières du Canada.

Lorsqu'un particulier est reconnu coupable d'évasion fiscale, il doit rembourser la totalité de l'impôt dû, plus les intérêts et toute pénalité administrative établis par l'ARC. De plus, la cour peut lui imposer une amende pouvant atteindre jusqu'à 200 % de l'impôt éludé et une peine d'emprisonnement maximale de cinq ans.

L'ARC publie les résultats des condamnations de l'ensemble des particuliers, des sociétés et des fiducies que l'on reconnaît coupables d'évasion fiscale devant les tribunaux. Nous le faisons afin de mieux faire connaître au public nos programmes d'exécution et de maintenir la confiance de celui-ci dans l'intégrité du régime fiscal d'autocotisation. Nous espérons aussi que la publication des condamnations aura un effet dissuasif. L'ARC s'assurera qu'aucune violation grave des lois fiscales du Canada ne restera impunie ou inaperçue.

Du 1er avril 2006 au 31 mars 2013, le Programme d'enquêtes criminelles est parvenu à poursuivre en justice 1 410 contribuables dans le cadre d'affaires concernant plus de 196 millions de dollars en impôts fédéraux éludés. Au total, les tribunaux ont imposé des amendes de plus de 108 millions de dollars ainsi que des peines d'emprisonnement cumulant 4 063 mois.

Au cours de la dernière décennie, le niveau de fraude concernant des taxes de consommation sur la valeur ajoutée comme la TPS a augmenté au Canada et ailleurs. La demande frauduleuse de crédits de taxe sur les intrants est devenue une source de fonds majeure pour les fraudeurs du fisc qui créent des entreprises fictives, inscrivent des comptes de TPS/TVH puis demandent frauduleusement des remboursements. En avril 2012, l'ARC a réussi à poursuivre en justice deux personnes qui ont été reconnues coupables de fraude de la TPS/TVH mettant en jeu des millions de dollars et condamnées en conséquence.

En 2012-2013, l'ARC a mené à bien ses trois premières condamnations de promoteurs contestataires du fisc pour avoir conseillé à d'autres personnes d'éluder les impôts. Dans les trois cas, les personnes concernées ont

Protection de l'impôt

Selon l'OCDE, l'ARC a placé la barre très haute en matière de mesure de l'observation chez les contribuables pour les autres administrations fiscales nationales. Toutefois, une grande partie du travail important que font les vérificateurs n'est pas visée par les mesures du rendement actuelles, et les administrations fiscales du monde entier sont confrontées au même problème : trouver de nouvelles façons de mesurer l'incidence intangible des activités d'observation. Par exemple, certains redressements après la vérification effectués par nos vérificateurs n'ont pas d'incidence fiscale immédiate, mais en ont des considérables pour les dettes fiscales futures. Le fait d'apporter ces redressements protège l'équité et l'intégrité du régime fiscal et contribue à protéger l'assiette fiscale future du Canada.

écopé de lourdes amendes et de longues peines d'emprisonnement. Il s'agit là d'un fait important, puisque ces promoteurs font souvent en sorte que des personnes non informées se retrouvent dans de graves difficultés financières, fiscales et juridiques.

En 2012-2013, l'ARC a mis en œuvre les recommandations contenues dans un rapport d'évaluation des programmes internes et a entrepris un certain nombre d'initiatives visant à améliorer le Programme d'enquêtes criminelles.

- L'ARC a mis sur pied six bureaux d'enquêtes criminelles afin de créer une masse critique d'enquêteurs chargés de s'occuper des cas d'évasion fiscale et de fraude les plus complexes. L'emplacement de ces bureaux permettra à l'ARC de renforcer la collaboration avec ses principaux partenaires, la GRC et le SPPC.
- Nous avons mis davantage l'accent sur la collecte de preuves à l'appui d'accusations criminelles.
- L'ARC a élaboré un nouveau modèle de charge de travail dans le but d'améliorer la sélection de dossiers aux fins d'enquêtes criminelles. Ce processus est géré à l'échelle nationale.
- Nous avons consacré davantage de ressources pour assurer l'observation chez les promoteurs de stratagèmes d'évasion fiscale et prendre des mesures dans les dossiers liés à la planification fiscale internationale abusive.

Enquêter sur des cas présumés d'évasion fiscale est un long processus et il faut souvent des années pour mener les cas à bien. Les enquêtes prennent plus de temps en raison de la complexité des stratagèmes fiscaux frauduleux et de la numérisation des renseignements. Par exemple, les mandats de perquisition relatifs à des enquêtes sur des fraudes fiscales peuvent parfois produire des millions de pages de renseignements numériques. L'analyse de ces données demande du temps et des ressources techniques spécialisées. De plus, l'obtention de preuves à l'étranger constitue un processus coûteux et difficile. Nous prévoyons que les changements importants apportés à la suite de notre transformation opérationnelle auront une incidence positive sur le Programme d'enquêtes criminelles.

Principaux résultats

- Nos activités d'exécution ont permis de trouver 46 millions de dollars en impôts dus supplémentaires
- Le taux de déclaration de culpabilité du SPPC a été de 96 %
- Le pourcentage des cas assortis de peines d'emprisonnement obligatoires a été de 23 %, une hausse de 5 points de pourcentage par rapport à 2011-2012
- La peine d'emprisonnement moyenne a été de 22 mois, soit une hausse, par rapport à 18 mois en 2011-2012

[programme des divulgations **volontaires**]

Le Programme des divulgations volontaires (PDV) de l'ARC donne aux contribuables une occasion de se faire connaître et de corriger eux-mêmes leurs renseignements, évitant ainsi possiblement des pénalités ou des poursuites. Toutefois, les contribuables qui effectuent des divulgations volontaires doivent quand même payer tous les impôts en souffrance et les intérêts dus. Ces divulgations peuvent comprendre des revenus non déclarés ou sous-estimés tirés d'un emploi ou d'une entreprise, des gains en capital non déclarés ou toute erreur commise dans une déclaration de revenus déjà produite. La nature des renseignements divulgués par les contribuables donne à l'ARC des connaissances et des renseignements précieux sur l'évitement fiscal et les stratagèmes de planification fiscale abusive.

Principaux résultats

- L'ARC a traité 15 133 cas du PDV, une hausse de 11 % par rapport à 2011-2012
- Le PDV a trouvé plus de 1,2 milliard de dollars en revenus non déclarés, une hausse de 40 % par rapport à 2011-2012

[**recherche** scientifique et **développement** expérimental]

Le programme de la recherche scientifique et du développement expérimental (RS&DE) est un important programme d'encouragements fiscaux fédéral qui est administré par l'ARC. Il offre un soutien aux entreprises canadiennes pour encourager la recherche et le développement (R&D) au Canada. Dans le cadre de ce programme, les demandeurs reçoivent des encouragements fiscaux sous forme de déductions d'impôt sur le revenu et de crédits d'impôt à l'investissement en fonction de leurs dépenses comme les traitements, les matériaux et la machinerie pour les travaux de RS&DE admissibles effectués au Canada.

La *Loi de l'impôt sur le revenu* définit la recherche scientifique et le développement expérimental et décrit les travaux et dépenses de RS&DE admissibles. Nous fournissons des renseignements et des services pour aider les entreprises à déterminer si leurs travaux et dépenses de R&D leur donnent droit à ces encouragements fiscaux.

Nous examinons les aspects techniques et financiers de toutes les demandes au titre de la RS&DE. Cette vérification est importante pour nous assurer que le programme fonctionne comme prévu et que les travaux et dépenses de

RS&DE répondent aux exigences précises de la *Loi de l'impôt sur le revenu*. Nous cherchons à déceler les demandes à risque élevé et à utiliser une stratégie mieux adaptée pour nous attaquer aux principaux secteurs préoccupants.

En 2012-2013, l'ARC a commencé à travailler à un certain nombre d'initiatives afin d'accroître la prévisibilité et l'accessibilité du programme de la RS&DE.

- L'ARC a publié de nouvelles politiques de la RS&DE consolidées et a réorganisé le contenu de son site Web pour présenter les renseignements de façon plus conviviale. Cette initiative avait pour but de faciliter l'observation en clarifiant et en simplifiant les politiques de la RS&DE.
- L'ARC est à améliorer son outil d'auto-évaluation et d'apprentissage, qui a été conçu pour aider les entreprises à déterminer l'admissibilité de leurs travaux de R&D aux encouragements fiscaux pour la RS&DE. Nous nous attendons à publier cet outil mis à jour en 2013-2014.
- L'ARC a lancé un projet pilote visant à établir la faisabilité d'un processus officiel d'approbation préalable (POAP) pour les demandes au titre de la RS&DE. Grâce au POAP, les entreprises seront plus certaines que leurs demandes au titre de la RS&DE sont admissibles avant de produire leur déclaration. Au cours du projet pilote, l'ARC collaborera avec un certain nombre d'entreprises pour recevoir de la rétroaction sur le POAP.
- Nous avons intensifié nos activités de mobilisation des intervenants en rencontrant des représentants de l'industrie pour discuter des questions naissantes concernant le programme de la RS&DE. Ces discussions continueront d'avoir lieu régulièrement.

Selon nos résultats, plus d'entreprises reçoivent une aide fiscale au fil du temps. De plus, nous avons continué d'atteindre nos objectifs de rendement pour nos quatre normes de service relatives au traitement des demandes au titre de la RS&DE.

Principaux résultats

- L'ARC a fourni plus de 3,6 milliards de dollars en aide fiscale à l'appui de la recherche et du développement industriels
- L'ARC a traité 28 140 demandes par rapport à 28 993 en 2011-2012
- L'ARC a fourni une aide fiscale à plus de 23 000 demandeurs dans le cadre du programme de la RS&DE, une hausse de 27 % par rapport au nombre de

demandeurs qui avaient reçu une aide fiscale il y a cinq ans

- L'ARC a traité 96 % des demandes remboursables et non remboursables au titre de la RS&DE dans les 120 jours et 365 jours, respectivement, ce qui est largement supérieur à son objectif de 90 %
- L'ARC a dégagé 404 millions de dollars en cas d'inobservation par rapport à 424 millions de dollars en 2011-2012

[conclusion]

L'observation des lois fiscales du Canada fait en sorte que les Canadiens continuent de jouir de services publics qui améliorent leurs conditions de vie.

L'ARC mène des vérifications afin de maintenir la confiance du public dans sa capacité et sa volonté d'appliquer les lois fiscales existantes. Une vérification est l'une des activités les plus exigeantes en ressources qu'entreprend l'ARC. À ce titre, elle doit être soutenue par de solides outils d'évaluation des risques et être soigneusement planifiée.

L'ARC déploie beaucoup d'efforts pour aider les contribuables à faire bien les choses dès le début afin qu'ils puissent plus facilement observer les lois fiscales. Le fait d'intervenir avant que les événements se produisent et de réduire le risque d'inobservation est essentiel à la réduction du coût de l'observation pour les contribuables et les gouvernements. C'est pourquoi nous continuerons de chercher des façons de fournir aux contribuables un meilleur soutien à l'observation.

La collaboration avec les autres administrations fiscales constitue une composante clé de notre stratégie internationale de lutte contre l'inobservation des lois fiscales du Canada. La présence d'un processus transparent et collaboratif pour l'échange de renseignements entre pays apporte un soutien inestimable à l'examen international des questions fiscales. À cette fin, nous continuerons de mettre en commun notre expertise et nos connaissances avec celles d'autres administrations fiscales dans le but de mettre en œuvre les pratiques exemplaires. L'ARC continuera de contribuer aux efforts visant à renforcer le cadre législatif pour la coopération internationale au moyen de forums comme l'OCDE.

L'ARC continue de protéger l'intégrité et l'équité du régime fiscal au moyen d'une approche globale qui permet de soutenir l'observation et d'aider les contribuables à respecter la loi. Toutefois, nous continuons de mettre l'accent principalement sur la détection et la correction de l'inobservation en matière de déclaration. Nous avons l'intention de continuer à exécuter ce mandat en prenant des mesures énergiques contre les cas d'inobservation et d'autres violations graves des lois fiscales du Canada.

[données **volumétriques**]

Incidence fiscale[1]	2010-2011	2011-2012	2012-2013
Secteur international et grandes entreprises (en milliards de dollars)	6,1 $	5,6 $	**6,1 $**
Petites et moyennes entreprises (en milliards de dollars)	1,5 $	1,5 $	**1,3 $**
TPS/TVH (en milliards de dollars)	0,7 $	1,1 $	**1,5 $**
Autres vérifications (en millions de dollars)	626 $	543 $	**497 $**
Incidence fiscale générale (en milliards de dollars)	8,9 $	8,7 $	**9,4 $**

[1] Un montant de 547 millions de dollars en incidence fiscale a été remboursé pendant l'exercice 2012-2013 lorsque les questions de double imposition ont été réglées avec les pays signataires d'une convention fiscale avec le Canada. Ce montant a été inclus dans nos résultats de programme d'exercices passés.

[résultats de rendement]

Résultats attendus	Indicateurs	Objectifs	2010-2011	2011-2012	2012-2013
Les cas d'inobservation en matière de déclaration sont repérés et des mesures sont prises à leur égard en ciblant mieux les mesures d'observation au moyen d'une évaluation des risques efficace	**Incidence fiscale générée par ETP en vérification (en millions de dollars)**				
	Secteur international et grandes entreprises – impôt sur le revenu[1]	2,7 $	3,0 $	2,9 $	3,2 $
	Petites et moyennes entreprises – impôt sur le revenu[1]	0,35 $	0,41 $	0,44 $	0,42 $
	TVP/TVH	n.d.[2]	0,47 $	0,58 $	0,59 $
	Autres vérifications	0,39 $	0,42 $	0,39 $	0,38 $
	Total	0,9 $	1,02 $	1,01 $	1,06 $
Les vérifications et les examens de l'impôt sur le revenu et de la TPS/TVH repèrent les cas d'inobservation des exigences en matière de déclaration que prévoient les lois appliquées par l'ARC et permettent à celle-ci de prendre des mesures à leur égard	**Pourcentage des cas entraînant un changement**				
	Secteur international et grandes entreprises – impôt sur le revenu[1]	90 %	94,1 %	87,6 %	85,1 %
	Petites et moyennes entreprises – impôt sur le revenu[1]	75 %	78,1 %	77,9 %	79,5 %
	TVP/TVH	75 %	65 %	63,4 %	66,8 %
	Économie clandestine	75 %	78,4 %	79,8 %	81,2 %
Les demandeurs admissibles reçoivent, en temps opportun, des encouragements fiscaux à la recherche scientifique et développement expérimental	Pourcentage des demandes traitées dans les limites établies pour les quatre normes de service	100 %	100 %	100 %	100 %
Les vérificateurs reçoivent des conseils, du soutien et des services rapides afin de déceler l'inobservation, et les contribuables reçoivent des conseils rapides afin de leur faciliter l'observation	Pourcentage des demandes d'évaluation de biens immobiliers et de biens mobiliers auxquelles on a donné suite dans un délai de 120 jours après les avoir reçues	80 %	94,4 %	92,1 %	96 %
	Pourcentage de la correspondance ministérielle à laquelle on a répondu dans un délai de 30 jours après l'avoir reçue	80 %	79,6 %	78,1 %	85,9 %
	Pourcentage de demandes de plan personnel d'apprentissage concernant des cours de fiscalité de niveaux intermédiaire et avancé auxquelles on a donné suite	40 %	45,8 %	54,5 %	67,7 %

1 Les résultats pour 2010-2011 et 2011-2012 ont été révisés afin de déclarer la TPS/TVH séparément.

2 Non disponible : Une cible pour l'incidence fiscale générée par ETP en vérification pour la TPS/TVH est en cours d'élaboration.

Nous avons résolu **75 022** différends administratifs

Nous avons résolu **2 314** plaintes liées au service

[appels]

[description du programme]

L'ARC offre un processus de règlement des différends aux contribuables et aux bénéficiaires de prestations qui ne sont pas d'accord avec ses décisions et qui demandent un recours. Si les contribuables ne sont pas satisfaits des résultats du processus, ils peuvent interjeter appel devant les tribunaux.

ressources financières 2012-2013 (en milliers de dollars)

Total des dépenses budgétaires	Dépenses prévues[1]	Autorisations totales	Dépenses réelles[2]	Écart
153 855	171 830	212 453	**192 046**	(20 216)

Sous-programmes	Dépenses prévues[1]	Dépenses réelles[2]	Écart
Oppositions, déterminations et appels devant le tribunal relatifs à l'impôt sur le revenu	126 662	**143 374**	(16 712)
Oppositions, déterminations et appels devant le tribunal relatifs aux taxes à la consommation	18 517	**15 228**	3 289
Appels au ministre et appels devant le tribunal relatifs au Régime de pensions du Canada ou à l'assurance-emploi	5 923	**3 208**	2 715
Plaintes liées au service	7 966	**7 622**	344
Allègement pour les contribuables	12 762	**22 614**	(9 852)
Total	**171 830**	**192 046**	**(20 216)**

Les chiffres étant arrondis, leur somme peut ne pas correspondre au total indiqué.

1 Les dépenses prévues telles que montrées dans le *Rapport sur les plans et les priorités 2012-2013* de l'Agence du revenu du Canada ont été redressées afin de répartir le financement pour l'aménagement des locaux et les services immobiliers (antérieurement centralisé sous le programme des services internes) aux autres programmes appropriés. Il convient également de noter que les dépenses prévues excluent les indemnités de départ, les prestations parentales et les crédits de vacances puisque ce financement est reçu en cours d'exercice et est inclus uniquement dans les dépenses réelles.

2 Ce montant représente les dépenses réelles du programme selon la méthode de comptabilité de caisse modifiée. Le lien entre ce montant et les états financiers – activités de l'Agence est expliqué dans le rapport annuel au parlement 2012-2013 de l'ARC à la page 173.

ressources humaines 2012-2013 (équivalents temps plein)

Sous-programmes	Prévues	Réelles	Écart
Oppositions, déterminations et appels devant le tribunal relatifs à l'impôt sur le revenu	1 067	**1 058**	9
Oppositions, déterminations et appels devant le tribunal relatifs aux taxes à la consommation	202	**140**	62
Appels au ministre et appels devant le tribunal relatifs au Régime de pensions du Canada ou à l'assurance-emploi	155	**141**	14
Plaintes liées au service	97	**94**	3
Allègement pour les contribuables	133	**261**	(128)
Total	**1 654**	**1 694**	**(40)**

Les chiffres étant arrondis, leur somme peut ne pas correspondre au total indiqué.

[description des sous-programmes]

Oppositions, déterminations et appels devant le tribunal relatifs à l'impôt sur le revenu	Le programme des oppositions, des déterminations et des appels devant les tribunaux en matière d'impôt sur le revenu offre un processus de règlement des différends opportun, impartial et cohérent aux contribuables qui ne sont pas d'accord avec des décisions que l'ARC a prises relativement à des cotisations ou des déterminations en vertu de la *Loi de l'impôt sur le revenu*. En discutant avec le contribuable, un agent des appels effectue un examen impartial de la décision afin de tenter de résoudre le différend. Ce programme collabore également responsable avec le ministère de la Justice au déroulement des appels devant les tribunaux.
Oppositions, déterminations et appels devant le tribunal relatifs aux taxes à la consommation	Le programme des oppositions, des déterminations et des appels devant les tribunaux en matière de taxes à la consommation offre un processus de règlement des différends opportun, impartial et cohérent aux contribuables qui ne sont pas d'accord avec des décisions que l'ARC a prises relativement à des cotisations ou des déterminations en vertu de la *Loi sur l'accise* et de la *Loi sur la taxe d'accise*. En discutant avec le contribuable, un agent des appels effectue un examen impartial de la décision afin de tenter de résoudre le différend. Ce programme collabore également avec le ministère de la Justice dans le déroulement des appels devant les tribunaux.
Appels au ministre et appels devant le tribunal relatifs au Régime de pensions du Canada ou à l'assurance-emploi	Le programme des appels au ministre et des appels devant les tribunaux en matière de Régime de pensions du Canada et d'assurance-emploi offre un processus de règlement des différends opportun, impartial et cohérent aux contribuables qui ne sont pas d'accord avec des décisions que l'ARC a prises relativement à des cotisations ou des déterminations en vertu du *Régime de pensions du Canada* et de la *Loi sur l'assurance-emploi*. En discutant avec le contribuable, un agent des appels effectue un examen impartial de la décision afin de tenter de résoudre le différend. Ce programme collabore également avec le ministère de la Justice au déroulement des appels devant les tribunaux.
Plaintes liées au service	Le programme Plaintes liées au service offre un processus de règlement des plaintes opportun aux contribuables qui ne sont pas satisfaits du niveau de service qu'ils ont reçu de l'ARC, au sens de la Charte des droits du contribuable. Il cerne les problèmes liés au service et propose des solutions aux contribuables.
Allègement pour les contribuables	Le programme des allègements pour les contribuables offre un allègement aux contribuables qui ne peuvent pas respecter leurs obligations fiscales en raison de problèmes personnels ou de circonstances indépendantes de leur volonté. Lorsque des contribuables ne sont pas d'accord avec l'application des dispositions d'allègement pour les contribuables par l'ARC, la Direction générale des appels collabore avec le ministère de la Justice au déroulement des litiges devant les tribunaux.

[**analyse** du rendement et **leçons** retenues]

Le programme des appels offre un processus équitable et impartial visant à résoudre les différends, les plaintes liées au service et les demandes d'allègement découlant de décisions prises en vertu des lois et des programmes appliqués par l'ARC.

Nous croyons que, en écoutant les préoccupations des gens et en agissant de façon équitable et responsable, nous gagnons la confiance et le respect des Canadiens, sur lesquels nous comptons pour maintenir notre régime d'observation volontaire. Nous menons des examens impartiaux en dialoguant activement et en ayant recours au processus de règlement des différends, au besoin. Nous collaborons aussi avec le ministère de la Justice dans les cas de litige.

[différends]

Si des contribuables ne sont pas d'accord avec une cotisation, nous recommandons vivement qu'ils appellent ou écrivent d'abord au centre fiscal qui a traité leur déclaration de revenus. Puisque les différends peuvent parfois être causés par un manque de renseignements ou par un malentendu, bon nombre de désaccords sont résolus de cette façon.

Si le contribuable n'est toujours pas d'accord avec une cotisation, une détermination ou une décision après nous avoir parlé ou écrit, il a droit à un examen officiel. L'ARC offre un processus d'examen opportun, impartial et cohérent destiné à résoudre les différends découlant de décisions prises en vertu des lois qu'elle applique. Nous nous occupons des différends qui découlent de la cotisation de l'impôt sur le revenu, de la taxe d'accise, de la taxe sur les produits et services, de la taxe de vente harmonisée, du droit pour la sécurité des passagers du transport aérien et du droit à l'exportation de produits du bois d'œuvre, ainsi que des décisions et cotisations liées au Régime de pensions du Canada et à l'assurance-emploi.

La production d'un avis d'opposition constitue la première étape du processus de recours officiel qui est suivi pour résoudre un différend. Les contribuables peuvent déposer une opposition en utilisant l'option « Enregistrer mon avis de différend officiel » de « Mon dossier », ou en remplissant le formulaire d'opposition approprié et en le postant à

l'ARC. Ils peuvent aussi poster une lettre signée adressée au chef des appels. Des renseignements détaillés concernant le processus d'opposition se trouvent sur le site Web de l'ARC, sur la page du Programme des plaintes et des différends. Les contribuables peuvent également télécharger le formulaire d'opposition depuis notre page Formulaires et publications.

Afin de garantir l'impartialité, l'examen de l'avis d'opposition du contribuable est effectué par un agent des appels qui n'a pas participé à la cotisation, à la détermination ou à la décision initiale. Nous nous assurons que les décisions que nous prenons sont conformes aux lois et à la jurisprudence applicables.

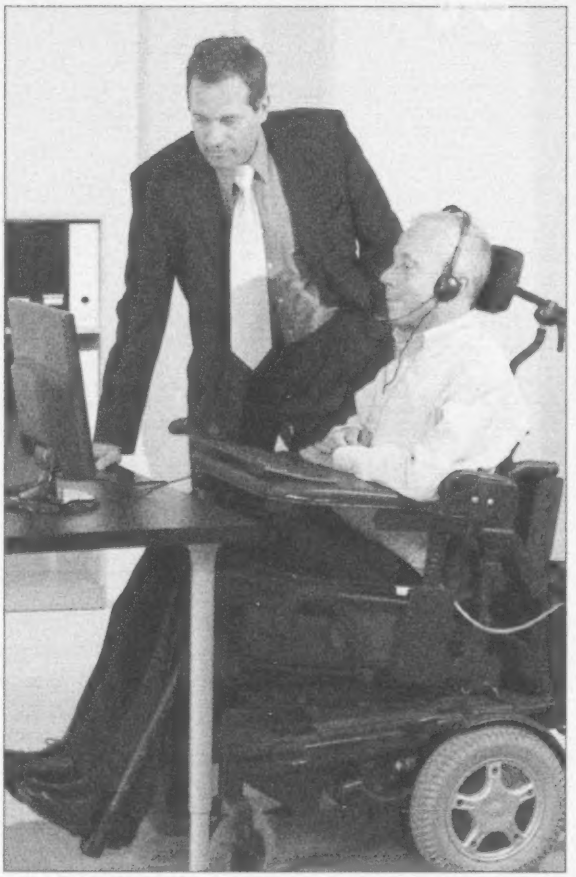
L'ARC envoie un accusé de réception à tous les contribuables qui déposent une opposition. L'ARC a pour but et pour norme de service externe publiée de poster l'accusé de réception dans les 30 jours suivant la réception de l'avis d'opposition, 85 % du temps. En 2012-2013, nous avons presque atteint cet objectif, obtenant un résultat de 84 %. Tel que le montrent les résultats de l'exercice en cours, les changements que nous apportons pour réaliser de nouvelles économies en rationalisant certains des processus de nos circuits de travail internes et en les centralisant nous permettent de nous rapprocher de cette norme de service élevée.

La charge de travail des oppositions de l'ARC est divisée en trois groupes de dossiers.

- La charge de travail ordinaire des oppositions, qui comprend les oppositions aux cotisations de l'impôt sur le revenu et de la TPS/TVH de la part de particuliers, d'entreprises non constituées en société comme les entreprises à propriétaire unique ou les sociétés de personnes, les sociétés et d'autres entités qui ne sont pas d'accord avec les cotisations à leur égard.
- Les dossiers de groupe, y compris la charge de travail de la planification fiscale abusive (PFA), composée des oppositions liées à l'impôt sur le revenu ou à la TPS/TVH, qui ont été cernés dans le cadre d'un stratagème de planification fiscale.
- Les appels au ministre liés au *Régime de pensions du Canada* (RPC) et à la *Loi sur l'assurance-emploi* (AE).

En 2012-2013, dans le cadre de notre programme de transformation, nous avons pris des mesures précises pour optimiser nos programmes de règlement des différends et de recours :

- Nous avons centralisé l'entreposage et l'entretien physiques des dossiers d'opposition liés à la PFA qui sont en attente de décisions juridiques dans le cadre d'affaires judiciaires de premier plan, afin de contrôler plus efficacement les coûts administratifs.
- Nous avons achevé l'élaboration d'un système de gestion de l'information sur le Web destiné à aider à la coordination et au traitement des dossiers sur la PFA.



Ce système sera entièrement mis en œuvre en 2013-2014 et viendra centraliser, normaliser et rationaliser le traitement de tous les documents nécessaires pour gérer les oppositions concernant de larges groupes de dossiers.

- Nous avons mis à l'essai divers changements à notre processus de règlement, tel que le règlement accéléré, ainsi que la segmentation des objectifs pour identifier des économies de coûts tout en permettant de maintenir la qualité de nos décisions.

Résultats principaux

- Nous avons reçu 87 017 différends liés à l'impôt sur le revenu, aux taxes à la consommation et au RPC/AE
- Nous avons résolu 75 022 différends

[litiges]

Si une affaire fiscale n'est pas résolue à la satisfaction du contribuable à l'étape de l'examen des oppositions, ce dernier peut interjeter appel devant la Cour canadienne de l'impôt ou la Cour fédérale. Les tribunaux sont indépendants de l'ARC et des autres ministères. Ils sont saisis d'appels découlant de cotisations établies en vertu de

la *Loi de l'impôt sur le revenu*, de la *Loi sur la taxe d'accise* (taxe sur les produits et services/taxe de vente harmonisée), de la *Loi sur l'assurance-emploi* et du *Régime de pensions du Canada*, entre autres, et examinent l'exercice de la discrétion ministérielle. Les causes dont sont saisis les tribunaux comprennent de nombreuses questions variées, comme celles liées à la Règle générale anti-évitement, aux prix de transfert et à l'imposition des Autochtones. À ce niveau, les examens constituent des litiges et sont assujettis aux règles des tribunaux.

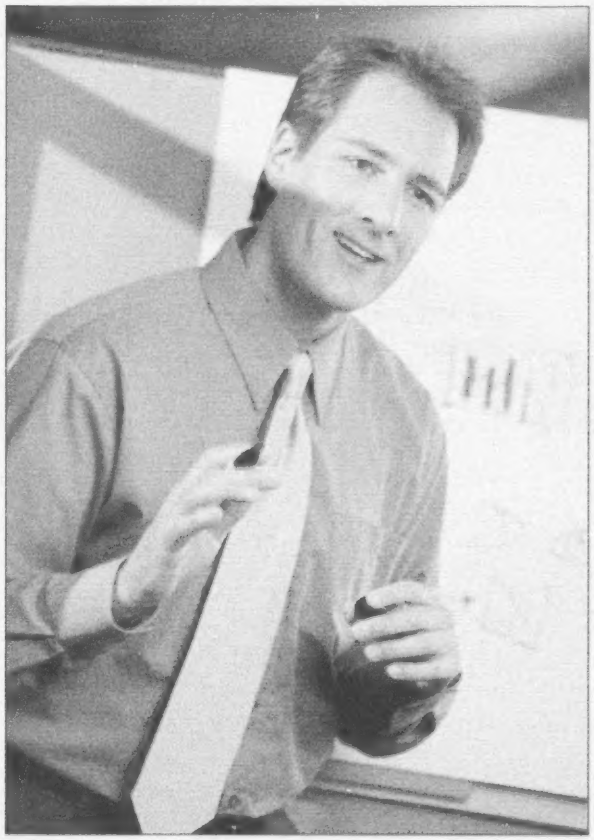
Résultat principal

- Au total, 4 605 cas de litige ont été déposés devant la Cour canadienne de l'impôt

[a]Ces actions sont entamées par des particuliers, et le ministère de la Justice est entièrement responsable du déroulement de ces cas devant les tribunaux.

[allègement pour les contribuables]

Les dispositions d'allègement pour les contribuables confèrent au ministre le pouvoir discrétionnaire d'annuler certains choix tardifs, modifiés ou révoqués, de renoncer à ces choix et de verser des remboursements d'impôt sur le revenu ou de réduire les montants à payer au-delà de la période normale de trois ans. Elles confèrent également le pouvoir d'annuler des pénalités et intérêts qu'il faudrait autrement payer, ou d'y renoncer. Ces dispositions soutiennent une approche compatible avec le bon sens en matière d'aide aux contribuables qui sont dans l'impossibilité de respecter certaines obligations fiscales, telles que la production d'une déclaration d'ici sa date d'échéance, ou encore le paiement ou versement d'un montant lorsqu'il est dû.



L'ARC comprend que les catastrophes naturelles peuvent causer de grandes difficultés aux contribuables touchés qui, pendant ce temps, se préoccupent principalement de leur famille, de leur résidence et de leur collectivité. Par conséquent, l'ARC publie, sur son site Web, des communiqués de presse afin d'informer les contribuables touchés par des catastrophes naturelles qu'ils pourront se prévaloir des dispositions d'allègement s'ils sont dans l'impossibilité de respecter leurs obligations fiscales. Par exemple, en 2012, les Canadiens de plusieurs régions, dont la Colombie-Britannique, le Yukon et la Saskatchewan, ont dû rebâtir leur résidence en raison d'inondations et de vents violents. Le 29 juillet 2012, la ministre a souligné que les Canadiens touchés par ces conditions météorologiques dévastatrices pourraient demander un allègement s'ils n'avaient pas pu respecter leurs obligations fiscales en raison de ces événements météorologiques.

Le site Web de l'ARC fournit des renseignements sur la façon de présenter une demande d'allègement pour les contribuables. Il présente également des détails concernant le délai de prescription pour demander un allègement et les renseignements à inclure dans une demande. Quatre centres d'arrivage sont responsables d'inscrire les demandes d'allègement dans le Registre des allègements pour les contribuables de l'ARC et d'envoyer aux contribuables des accusés de réception de leurs demandes. Les demandes d'allègement sont alors étudiées par des employés qualifiés de quatre centres d'expertise dans l'ensemble du pays.

Résultats principaux

- Nous avons annulé 480 millions de dollars en pénalités et intérêts ou y avons renoncé, ce qui représente environ 494 000 demandes (présentées par les contribuables et automatisées)
- Nous avons mis à jour notre site Web afin d'en accroître l'accessibilité et d'en améliorer le contenu
- Nous avons analysé les besoins en apprentissage et révisé nos manuels de procédures afin d'y inclure des lignes directrices qui viendront accroître l'uniformité et rationaliser les processus

[plaintes liées au service]

Le programme Plaintes liées au service de l'ARC offre un processus à trois étapes pour résoudre les questions liées au service qui découlent d'erreurs, de retards excessifs, de renseignements peu clairs ou trompeurs et de préoccupations quant au comportement de son personnel. Puisque certaines plaintes liées au service découlent d'un manque de renseignements ou d'un simple malentendu, nous encourageons d'abord les contribuables à s'adresser à nous. Les contribuables qui ne sont pas d'accord avec la façon dont leur plainte a été traitée peuvent déposer une plainte officielle auprès du programme Plaintes liées au service de l'ARC. Si les contribuables ne sont pas satisfaits de la résolution de leur question par l'intermédiaire de ce programme, ils ont aussi le droit de présenter une plainte au Bureau de l'ombudsman des contribuables.

En 2012-2013, nous avons analysé des tendances les questions liées au service qui avaient été cernées dans le cadre de notre programme Plaintes liées au service. Ces renseignements d'entreprise sur les préoccupations des contribuables ont aidé l'ARC à relever et à confirmer les lacunes liées aux services, et à hiérarchiser les besoins en améliorations aux services. Les renseignements recueillis ont soutenu les décisions suivantes de l'ARC :

- centraliser les demandes de détermination de la résidence au Bureau international des services fiscaux afin d'accroître l'uniformité des réponses aux contribuables;
- améliorer le système de retenues à la source des non-résidents afin de réduire au minimum les cas où une pénalité pour versement tardif était imposée par erreur à des successions ou à des fiducies effectuant une distribution unique à des bénéficiaires non-résidents
- collaborer avec les partenaires provinciaux dans le cadre d'un projet visant à garantir que nous disposons des renseignements les plus récents sur les administrateurs des sociétés dans notre système du numéro d'entreprise. Ce projet permettra aux entreprises d'autoriser rapidement des employés ou des représentants tiers à agir en leur nom à des fins fiscales avec l'ARC, en plus de recevoir des réponses opportunes à leurs demandes de renseignements.

Au cours de l'exercice, nous avons fait un effort concerté pour mieux faire connaître au public le programme Plaintes liées au service. Nous avons diffusé un webinaire sur la Charte des droits du contribuable et notre programme Plaintes liées au service et amélioré les pages Web du programme. Nous avons aussi offert aux employés de divers bureaux des services fiscaux et centres fiscaux des séances de sensibilisation et des réunions pour mieux leur faire connaître le programme Plaintes liées au service et les droits des contribuables en matière de service. Ces séances ont permis de cerner d'éventuels enjeux systémiques liés au service et de réduire de manière proactive le nombre de questions liées au service.

Résultats principaux

- Nous avons résolu 2 314 plaintes liées au service
- Des plaintes liées au service, 94,3 % ont été résolues dans les 30 jours ouvrables

[conclusion]

En 2012-2013, nous avons continué de travailler d'arrache-pied pour nous assurer que les contribuables reçoivent un examen impartial et opportun des décisions contestées prises en vertu des lois que nous appliquons.

Lorsque les contribuables avaient besoin d'une certaine marge de manœuvre pour respecter leurs obligations fiscales en raison de circonstances indépendantes de leur volonté, nous avons examiné ces demandes et appliqué les dispositions d'allègement pour les contribuables de façon équitable et uniforme. Lorsque des Canadiens ont été touchés par les conditions météorologiques dévastatrices de juillet 2012, nous avons rappelé, sur notre site Web, l'existence des mesures d'allègement, afin que ces personnes prennent davantage conscience qu'elles pouvaient facilement obtenir cette aide.

Nous continuons de promouvoir nos services de recours pour nous assurer que les Canadiens sont pleinement conscients de leurs droits. Pour ce faire, nous avons amélioré notre site Web et utilisé des approches innovatrices, comme la production de vidéos. En 2012-2013, nous avons pris plusieurs mesures en vue de rationaliser et d'améliorer les processus de gestion de notre charge de travail. Cela a entraîné une réduction de l'âge moyen des différends dans notre inventaire. Nous continuerons de déployer ces efforts en vue de rationaliser notre gestion de la charge de travail, de contrôler les coûts et d'améliorer la rapidité d'exécution des activités du programme des appels.

Évaluation des appels en matière d'impôt

En 2012-2013, nous avons mené une évaluation interne de l'efficacité avec laquelle nous abordons les décisions contestées par les contribuables. L'évaluation a révélé que le programme est conçu pour offrir aux contribuables un processus visant à obtenir un examen impartial de leur situation fiscale. Toutefois, l'importante croissance de la planification fiscale abusive ralentit la capacité du programme à résoudre en temps opportun les décisions contestées par les contribuables. De nouvelles dispositions législatives ont été adoptées afin de relier officiellement les résultats de groupes d'oppositions aux décisions des tribunaux et de réduire le coût des litiges. Des détails se trouvent sur le site de l'ARC à www.arc-arc.gc.ca/gncy/ntrnl/2012/txpplsvltn-fra.html.

[résultats de rendement]

Résultats attendus	Indicateurs	Objectifs	2010-2011	2011-2012	2012-2013
Les Canadiens reçoivent un examen impartial et rapide des décisions contestées	Âge moyen de l'inventaire traitable – dossiers d'impôt sur le revenu		228 jours	238 jours	259 jours
	Lettre de premier contact pour les différends	85 %	S.O.[1]	S.O.[1]	84 %[1]
	Activités des appels qui ont satisfait aux normes d'uniformité – dossiers d'impôt sur le revenu	97 %	98,8 %	99 %	98,5 %
	Activités des appels qui ont satisfait aux normes de transparence – dossiers d'impôt sur le revenu	98 %	98,8 %	99 %	99,6 %
	Dispositions d'allègement pour les contribuables – application uniforme (selon le Programme d'assurance de la qualité)	95 %	97 %	97 %	99,8 %
Les contribuables reçoivent un examen rapide des décisions contestées rendues en vertu des lois administrées par l'ARC, et le traitement des plaintes liées au service est rapide et uniforme	Atteinte des objectifs relatifs à la rapidité et à l'uniformité des oppositions en matière d'impôt sur le revenu et de taxes à la consommation, des appels en matière de RPC/AE au ministre et des plaintes liées au service	98 %	S.O.	S.O.	100 %
Les contribuables reçoivent un examen impartial des décisions contestées rendues en vertu des lois administrées par l'ARC	Pourcentage des contribuables qui ont reçu un examen impartial des décisions contestées rendues en vertu des lois administrées par l'ARC	98 %	S.O.	99,2 %	100 %
Les contribuables reçoivent un examen impartial et adéquat des décisions contestées rendues en vertu de la *Loi de l'impôt sur le revenu*	Délai moyen où les contribuables ont reçu un examen impartial et adéquat des décisions contestées rendues en vertu de la *Loi de l'impôt sur le revenu*	195 jours ouvrables	196 jours	192 jours	174 jours
	Pourcentage des décisions sur les oppositions déposées en vertu de la *Loi de l'impôt sur le revenu* et que les examens de l'assurance de la qualité ont confirmées	90 %	98,7 %	98,9 %	98,3 %
	Pourcentage des décisions sur les oppositions déposées en vertu de la *Loi de l'impôt sur le revenu* qui sont considérées comme impartiales	95 %	99,4 %	99,6 %	99,4 %

Résultats attendus	Indicateurs	Objectifs	2010-2011	2011-2012	2012-2013
Les contribuables reçoivent un examen rapide des décisions contestées rendues en vertu de la *Loi sur l'accise* et de la *Loi sur la taxe d'accise*	Délai moyen de 300 jours ouvrables où les décisions sur les oppositions déposées en vertu de la *Loi sur l'accise* et la *Loi sur la taxe d'accise* sont rendus	300 jours ouvrables	177 jours	182 jours	193 jours
	Pourcentage des décisions sur les oppositions déposées en vertu de la *Loi sur l'accise* et la *Loi sur la taxe d'accise* et que les examens de l'assurance de la qualité ont confirmées	97 %	94,2 %	94,3 %	95,4 %
Les contribuables reçoivent un examen impartial des décisions contestées rendues en vertu de la *Loi sur l'accise* et la *Loi sur la taxe d'accise*	Pourcentage des décisions sur les oppositions déposées en vertu de la *Loi sur l'accise* et la *Loi sur la taxe d'accise* et qui sont considérées comme impartiales	96 %	98,4 %	98,6 %	98,4 %
Les contribuables reçoivent un examen rapide des décisions contestées rendues en vertu du *Régime de pensions du Canada* ou de la *Loi sur l'assurance-emploi*	Délai moyen de 140 jours ouvrables des examens des appels au ministre déposés en vertu du *Régime de pensions du Canada* ou de la *Loi sur l'assurance-emploi*	140 jours ouvrables	155 jours	135 jours	150[2] jours
Les contribuables reçoivent un examen exact des décisions contestées rendues en vertu du *Régime de pensions du Canada* ou de la *Loi sur l'assurance-emploi*	Pourcentage de décisions concernant les appels RCP/AE déposés devant le ministre confirmées par des examens de l'assurance de la qualité	98 %	99,8 %	99,6 %	99,6 %
Les contribuables reçoivent un examen impartial des décisions contestées rendues en vertu du *Régime de pensions du Canada* ou de la *Loi sur l'assurance-emploi*	Pourcentage des décisions des appels RPC/AE au ministre qui sont considérées comme impartiales	97 %	99,8 %	99,6 %	99,6 %
Les contribuables reçoivent des mises à jour opportunes sur leurs plaintes liées au service	Pourcentage des plaintes liées au service dont l'accusé de réception a été émis dans un délai de 48 heures (2 jours ouvrables)	80 %	96,6 %	97,2 %	92 %
	Pourcentage des contribuables avec qui on a communiqué dans un délai de 15 jours afin de leur fournir une mise à jour sur l'état de leur plainte	90 %	93,1 %	96,1 %	93,6 %
Les contribuables obtiennent un règlement rapide de leurs plaintes liées au service	Pourcentage des plaintes liées au service résolues en 30 jours ouvrables	80 %	91,8 %	94,5 %	94,3 %

1 En 2012-2013, cette mesure a été révisée afin de communiquer de façon plus exacte les résultats en calculant le pourcentage des lettres de premier contact envoyées dans les 30 jours en fonction de la date où les lettres ont été envoyées, plutôt que de celle où le dossier a été fermé. Cela a une incidence sur la comparabilité des données avec les résultats des années antérieures.

2 Cette charge de travail a été touchée par une hausse importante des enquêtes majeures dont l'objectif est un achèvement dans les 265 jours (passant de 8 en 2011-2012 à 349 en 2012-2013).

S.O.: Nouvel indicateur en 2012-2013. Les résultats des années précédentes ne sont pas disponibles.

Nous avons émis plus de **123 millions** de paiements à **12 millions** de particuliers et de familles pour le compte des gouvernements fédéral, provinciaux et territoriaux

[programmes de **prestations**]

[**description** du programme]

Les programmes de prestations de l'ARC fournissent aux Canadiens les prestations et services auxquels ils ont droit. L'ARC exécute une gamme de programmes de prestations régulières et de paiements uniques pour le compte des provinces et des territoires, des gouvernements des Premières nations et d'autres ministères fédéraux (par exemple, la prestation fiscale canadienne pour enfants, le crédit pour la taxe sur les produits et services/taxe de vente harmonisée, le crédit d'impôt pour personnes handicapées et la prestation universelle pour la garde d'enfants). En fournissant des renseignements accessibles et des réponses opportunes aux bénéficiaires de prestations au moyen de services par la poste, par téléphone et en ligne, nous veillons à ce que les bons paiements de prestations soient versés à la bonne personne au bon moment.

ressources financières 2012-2013 (en milliers de dollars)

Total des dépenses budgétaires	Dépenses prévues[1]	Autorisations totales	Dépenses réelles[2]	Écart
367 546	377 590	393 742	**383 719**	(6 129)

Sous-programmes	Dépenses prévues[1]	Dépenses réelles[2]	Écart
Versements d'allocations spéciales pour enfants	233 000	**238 007**	(5 007)
Demandes de renseignements relatives aux prestations	37 493	**37 592**	(99)
Administration des programmes de prestations	107 097	**108 120**	(1 023)
Total	**377 590**	**383 719**	**(6 129)**

Les chiffres étant arrondis, leur somme peut ne pas correspondre au total indiqué.

1 Les dépenses prévues telles que montrées dans le *Rapport sur les plans et les priorités 2012-2013* de l'Agence du revenu du Canada ont été redressées afin de répartir le financement pour l'aménagement des locaux et les services immobiliers (antérieurement centralisé sous le programme des services internes) aux autres programmes appropriés. Il convient également de noter que les dépenses prévues excluent les indemnités de départ, les prestations parentales et les crédits de vacances puisque ce financement est reçu en cours d'exercice et est inclus uniquement dans les dépenses réelles.

2 Ce montant représente les dépenses réelles du programme selon la méthode de comptabilité de caisse modifiée. Le lien entre ce montant et les états financiers – activités de l'Agence est expliqué dans le rapport annuel au parlement 2012-2013 de l'ARC à la page 173.

ressources humaines 2012-2013 (équivalents temps plein)

Sous-programmes	Prévues	Réelles	Écart
Versements d'allocations spéciales pour enfants	S.O.	**S.O.**	0
Demandes de renseignements relatives aux prestations	516	**349**	167
Administration des programmes de prestations	1 060	**1 000**	60
Total	**1 576**	**1 349**	**227**

Les chiffres étant arrondis, leur somme peut ne pas correspondre au total indiqué.

[description des sous-programmes]

Versements d'allocations spéciales pour enfants	Le programme des paiements d'allocations spéciales pour enfants fournit des paiements aux organismes fédéraux et provinciaux et aux institutions qui subviennent aux besoins des enfants. Tous les fonds de ce programme vont aux bénéficiaires et aucuns frais d'administration ne sont déduits. Ce programme est administré dans le cadre du programme d'administration des programmes de prestations.
Demandes de renseignements relatives aux prestations	Le programme des demandes de renseignements sur les prestations fournit aux bénéficiaires de prestations des renseignements à jour et accessibles sur leurs droits et obligations au moyen du libre-service et par voies assistées.
Administration des programmes de prestations	L'administration des programmes de prestations exécute une gamme de programmes de prestations continus et de paiements uniques qui appuient le bien-être économique et social des Canadiens. À l'aide d'activités de traitement et de validation, il permet d'assurer que le bon paiement de prestations est versé à la bonne personne au bon moment.

[**analyse** du rendement et **leçons** retenues]

[fournir des **renseignements**]

Les programmes de sécurité du revenu et de prestations sont essentiels au bien-être économique et social de nombreux Canadiens. Nous comprenons que le travail que nous faisons a une incidence directe sur des particuliers et des familles de l'ensemble du pays. Pour cette raison, nous déployons tous les efforts possibles pour donner aux bénéficiaires de prestations les renseignements et les outils dont ils ont besoin pour recevoir les prestations auxquelles ils ont droit.

Pour de nombreux bénéficiaires qui cherchent des renseignements généraux sur nos programmes de prestations, le premier arrêt est notre site Web. Nous avons travaillé d'arrache-pied pour nous assurer que notre site Web fournit des renseignements utiles liés aux procédures de demande et aux critères d'admissibilité. De plus, nous tentons toujours de nous servir de notre site Web pour répondre aux questions les plus souvent posées dans un langage clair et facile à comprendre. Nous collaborons aussi avec d'autres ministères et organismes gouvernementaux comme Service Canada et Citoyenneté et Immigration Canada pour présenter aux bénéficiaires de prestations des renseignements à l'aide de leur site Web, de leurs publications et de leurs installations de services.

Afin d'adapter davantage nos services aux besoins des bénéficiaires de prestations, notre site Web comprend des outils utiles comme les calculateurs de prestations pour enfants et familles. Ces outils permettent aux Canadiens de calculer les montants auxquels ils pourraient avoir droit dans le cadre de divers programmes de prestations et de crédits.

Au cours du dernier exercice, nous avons mis à jour nos pages Web consacrées aux prestations pour enfants et familles afin d'en faciliter l'utilisation. Les nouvelles pages intègrent des fonctions de navigation améliorées qui dirigent activement

Simplification du service

Le système de Demande de prestations automatisée est une façon par laquelle nous facilitons, pour les bénéficiaires de prestations, la réception des prestations auxquelles ils ont droit. La Demande de prestations automatisée est, pour les Canadiens, une façon rapide, facile et sûre d'inscrire un nouveau-né à tous les programmes de prestations pour enfants. Elle élimine la nécessité de présenter des demandes distinctes pour chaque programme; elle permet ainsi de réduire les délais de traitement et d'accélérer le paiement.

En 2012-2013, nous avons ajouté les provinces de l'Alberta et de Terre-Neuve-et-Labrador au système, augmentant le nombre de provinces participantes à huit. L'utilisation de la Demande de prestations automatisée continue d'augmenter : plus de 93,5 % des demandeurs admissibles y ont désormais recours.

les utilisateurs vers les renseignements et les services dont ils ont besoin.

La façon dont les Canadiens cherchent des renseignements et interagissent avec le gouvernement est en évolution, et nous nous employons à répondre en tout temps à ces nouvelles demandes de services en temps réel. À mesure que nos services électroniques évoluent, ils sont adoptés par de plus en plus de Canadiens en tant que façon privilégiée de trouver des renseignements et d'exécuter les opérations de routine.

Nous continuerons certes de nous concentrer sur l'élargissement de nos services électroniques, mais nous nous assurerons de soutenir les options de service traditionnelles qu'utilisent toujours les bénéficiaires de prestations.

Principal résultat

- Nos pages Web consacrées aux prestations pour enfants et familles ont reçu 6,3 millions de visites, ce qui représente une hausse de 26 % par rapport à l'exercice précédent

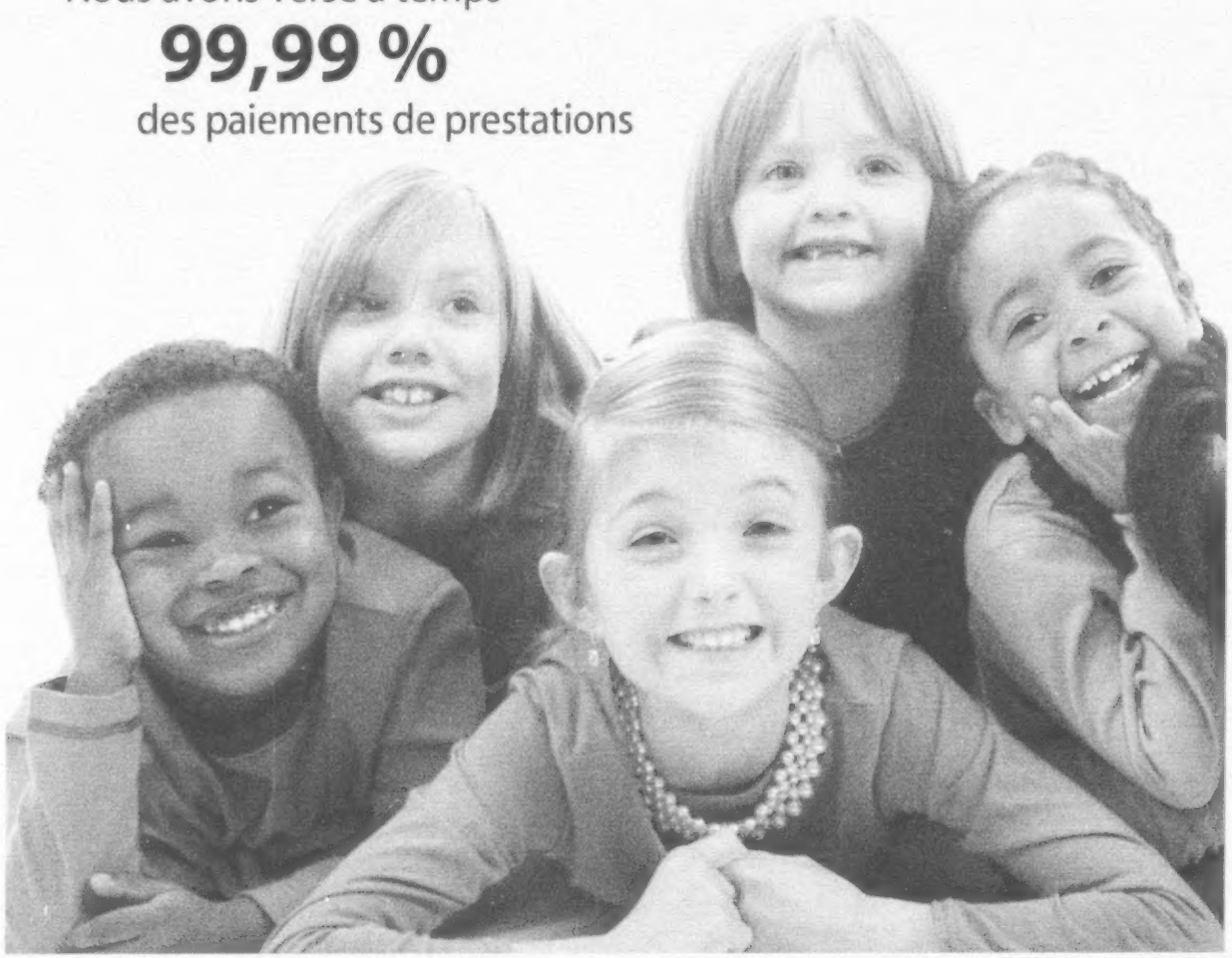
[demandes de **renseignements**]

Le succès de notre stratégie de services électroniques nous permet de réduire les coûts transactionnels associés à la prestation de services. Parallèlement, les services électroniques donnent un accès jour et nuit à des renseignements et services destinés aux bénéficiaires de prestations. La tendance à la hausse de l'utilisation de nos services électroniques et la tendance à la baisse du nombre de demandes de renseignements par téléphone portent à croire

Nous avons versé à temps

99,99 %

des paiements de prestations



que la prestation de services de renseignements en ligne réduit la nécessité, pour les bénéficiaires de prestations, de communiquer avec nous par téléphone. Il s'agit là d'une tendance que nous continuerons de surveiller.

L'ARC reconnaît que les services électroniques ne sont pas efficaces pour tous les contribuables et les bénéficiaires de prestations, et nous maintenons notre engagement à offrir un modèle de prestation de services à voies multiples. Conformément à cette approche, l'ARC envoie un avis aux bénéficiaires au début de chaque année de prestations et y décrit les prestations annuelles auxquelles ces derniers ont droit. Des avis leur sont également envoyés au cours de l'année afin d'expliquer les nouvelles activités dans le compte. Dans de tels cas, lorsqu'un soutien supplémentaire est nécessaire, les bénéficiaires de prestations sont toujours en mesure de discuter de leurs besoins avec un de nos agents des demandes de renseignements par téléphone. Au cours du dernier exercice, nous avons encore une fois respecté notre engagement consistant à offrir aux bénéficiaires des services de demandes de renseignements par téléphone prompts et accessibles.

Principaux résultats

- L'ARC a émis 24,3 millions d'avis de prestations
- En 2012-2013, 6,3 millions de Canadiens ont communiqué avec notre service téléphonique des demandes de renseignements sur les prestations. Cela représente une baisse de 9,6 % par rapport à l'exercice précédent
- Nous avons également respecté notre norme de service ciblée de 75 % pour la rapidité d'exécution. Nous avons répondu aux appels dans les deux minutes 77 % du temps pour les demandes de renseignements sur le crédit pour la TPS/TVH et 77,5 % du temps pour les demandes de renseignements sur la prestation fiscale canadienne pour enfants

[libre-service]

Les Canadiens adoptent les services en ligne en tant que méthode privilégiée pour gérer leurs affaires. L'ARC reconnaît cette tendance et a adapté ses services de façon à y inclure des outils en ligne interactifs à l'intention des bénéficiaires de prestations. Notre outil de libre-service le plus complet, Mon dossier, facilite pour les bénéficiaires de prestations, la gestion de leurs obligations et droits. Ces options de service viennent réduire la nécessité d'un contact direct avec nos représentants du service, surtout dans le cas des opérations de routine. Ce service électronique permet aux bénéficiaires de voir leurs paiements de prestations ou états de compte en ligne. Les bénéficiaires de prestations peuvent aussi autoriser des représentants à agir en leur nom ou utiliser Mon dossier pour exécuter des opérations de tenue de compte, notamment changer leur adresse, leur état civil ou les renseignements relatifs au dépôt direct.

Dans les cas où une consultation rapide des renseignements sur les prestations est nécessaire, nous offrons un service appelé Accès rapide qui permet aux clients de voir certains des renseignements figurant dans Mon dossier, tels que l'état des paiements de prestations.

Principaux résultats

- La page Prestations de Mon dossier a eu 3,2 millions de visites, et notre service Accès rapide a enregistré 1 million de visites
- Des contacts des bénéficiaires de prestations avec l'ARC, 62,8 % ont été faits au moyen de voies en ligne

[intégrer les services]

Nous continuons d'examiner des façons de simplifier et de rationaliser les services fédéraux, provinciaux et territoriaux pour qu'il soit plus facile aux bénéficiaires de prestations de recevoir les prestations auxquelles ils ont droit. Nous croyons qu'en intégrant les services de différents ordres de gouvernement et en tirant parti de nos systèmes de la technologie de l'information, nous pouvons verser de façon plus efficiente et homogène les prestations et les crédits aux bénéficiaires. Par exemple au cours de cet exercice, nous avons collaboré avec l'Ontario dans le but de simplifier le versement des prestations provinciales. En juillet 2012, la prestation trillium de l'Ontario a été mise en place, qui regroupe en un seul paiement le crédit pour la taxe de vente de l'Ontario, le crédit d'impôt de l'Ontario pour les coûts d'énergie et l'impôt foncier et le crédit pour les coûts d'énergie dans le Nord de l'Ontario. En plus de combiner ces crédits admissibles, nous avons fait passer le versement de cette prestation de versement trimestriel à mensuel. Ce changement fera en sorte que les bénéficiaires puissent plus facilement planifier leurs finances.

Nous avons aussi commencé à verser le supplément scolaire du Nouveau-Brunswick, un nouveau programme qui est entré en vigueur en juillet 2012. Il s'agit d'un paiement annuel aidant les familles à faible revenu du Nouveau-Brunswick à assumer le coût des fournitures pour la rentrée scolaire de leurs enfants. À l'instar de l'approche utilisée pour la prestation trillium de l'Ontario, le montant sera intégré au paiement de la prestation fiscale canadienne pour enfants (PFCE) et de la prestation fiscale pour enfants du Nouveau-Brunswick.

Nous jouons aussi un rôle important au chapitre du maintien de l'intégrité d'autres programmes de prestations et de crédits provinciaux et territoriaux que nous n'offrons pas directement. Par exemple, les provinces et les territoires font de plus en plus appel à nous pour vérifier l'admissibilité des bénéficiaires ou pour demander des renseignements afin de s'assurer de l'exactitude des paiements de certains de leurs programmes.

Afin de continuer d'assurer la prestation de services efficace à laquelle les bénéficiaires de prestations et nos clients gouvernementaux en sont venus à s'attendre, nous procédons au développement et à la mise en œuvre de notre projet de renouvellement du système de prestations. Cette initiative vise à revitaliser le système de traitement des prestations de l'ARC par l'intégration de nouvelles technologies de l'information. En modernisant notre plate-forme de la technologie de l'information, nous pourrons maintenir notre système de versement des prestations et lui donner la souplesse nécessaire pour saisir les occasions de croissance et de prestation de services novatrice pour le compte de nos clients gouvernementaux.

Nous avons aussi ajouté deux programmes de vérification du revenu :

- le programme d'aide financière aux étudiants du ministère de l'Éducation, de la Culture et de la Formation des Territoires du Nord-Ouest;
- le programme d'investissement dans le logement abordable du ministère des Finances de l'Ontario.

Avec ces ajouts, le nombre de programmes et de services que nous offrons est maintenant de 127. La croissance de notre portefeuille prouve notre efficience en matière de prestation de services, faisant de nous le fournisseur de services de prédilection pour les programmes de prestations et de crédits fondés sur le revenu au Canada.

Principal résultat

- Nous avons élargi nos accords d'échange de données afin d'y inclure de nouveaux programmes comme la prestation trillium de l'Ontario

[valider l'admissibilité]

Pour que les bénéficiaires de prestations reçoivent des prestations exactes, nous examinons et vérifions chaque année les renseignements sur les bénéficiaires à l'aide de nos processus de validation automatisés et, dans certains cas, nous communiquons même avec des particuliers pour confirmer des détails précis propres à leurs comptes. Si les renseignements figurant dans les comptes sont inexacts, nous les mettons à jour. Des dossiers précis sont choisis en vue d'un examen en fonction de nos modèles d'évaluation des risques ciblés, qui déterminent les comptes pouvant présenter un fort potentiel de paiements en trop ou en moins. Lorsque nous décelons des renseignements de compte inexacts, nous modifions les registres des bénéficiaires et les paiements de prestations en conséquence. Au cours du dernier exercice, nous avons amélioré notre programme de validation en y ajoutant les examens de la PFCE, du crédit pour la TPS/TVH et de l'état civil, ainsi que l'examen des adresses à l'étranger. Ces nouveaux processus d'examen nous ont permis d'examiner 37 000 comptes de plus.

Au cours de cet exercice, nous avons dû relever des défis associés à notre programme de la PFCE. Les paiements en trop de PFCE accumulés qui devaient être recouvrés s'élevait à 0,9 % des paiements totaux effectués. Ce montant était supérieur à notre objectif relatif à la dette de paiement en trop, qui s'établissait à 0,4 %. Cette situation découlait en partie de changements qui sont entrés en vigueur en juillet 2011. Plus précisément, les paiements de la PFCE doivent désormais être corrigés pour tenir compte de tout changement à l'état civil dans le mois suivant ce changement. Auparavant, les bénéficiaires pouvaient attendre jusqu'au moment où ils produisaient leur déclaration de revenus pour informer l'ARC de leur changement d'état civil. L'ARC a pris un certain nombre de mesures pour bien informer les bénéficiaires des nouvelles exigences en matière de déclaration, et ce, par lettres, dans ses publications ou son site Web. De plus, nous avons simplifié nos procédures pour permettre aux bénéficiaires de la PFCE d'apporter plus rapidement et facilement des changements à leur état civil à l'aide de nos services de demandes de renseignements par téléphone et de ceux en ligne. Toutefois, ces nouvelles exigences ont fait augmenter à court terme le pourcentage des paiements en trop de la PFCE qui doivent être recouvrés.

Nos activités de validation garantissent que nous versons des prestations et des crédits exacts aux Canadiens qui y ont droit, et veillent ainsi à l'intégrité et à la viabilité des programmes de prestations et de crédits que nous exécutons.

Principaux résultats

- Nous avons examiné 212 160 comptes, ce qui représente une hausse de 23,5 % par rapport à l'exercice précédent
- En raison de notre processus de sélection de dossiers amélioré, 64 % des dossiers examinés ont nécessité un redressement entraînant un paiement en trop ou en moins, ce qui représente une hausse par rapport au résultat de 62,9 % obtenu au cours de l'exercice précédent

[traitement]

Il est important, pour les bénéficiaires, de recevoir leurs paiements en temps opportun. Dans certains cas, les paiements de prestations représentent une partie importante du revenu dont les bénéficiaires ont besoin pour assumer leurs dépenses quotidiennes, et un paiement tardif peut se traduire par des difficultés financières. Pour cette raison, nous établissons des normes élevées relatives au versement opportun des paiements de prestations. Notre attente de rendement en tient compte : l'objectif relatif au versement opportun des paiements de prestations est de 99 %. Comme le montrent nos résultats ci-dessous, nous continuons de dépasser cette exigence rigoureuse.

Devez-vous produire une déclaration de revenus?

Il se peut que les particuliers n'aient pas à produire une déclaration de revenus si leur revenu est modeste ou s'ils n'ont pas d'impôt à payer. Toutefois, il peut être dans l'intérêt d'une personne de produire une déclaration, même si elle n'est pas obligée de le faire par la loi, puisqu'il est souvent nécessaire de le faire pour recevoir des remboursements fondés sur l'impôt sur le revenu, des crédits d'impôt et des prestations provinciales ou territoriales. L'ARC administre un certain nombre de prestations, telles que le supplément de revenu garanti, qui sont calculées en fonction des renseignements fournis dans la déclaration de revenus et de prestations.

Les paiements doivent non seulement être opportuns mais aussi être exacts. Tout comme les contribuables doivent produire des déclarations de revenus et déclarer leurs revenus avec exactitude, les bénéficiaires de prestations doivent nous aviser promptement de tout changement à leurs renseignements personnels s'ils veulent toujours avoir droit aux prestations et que le montant de celles-ci soit exact. Quant à nous, nous promettons d'apporter rapidement ces changements. Au cours du dernier exercice, nous avons encore une fois dépassé toutes nos normes de service à cet égard.

Principaux résultats

- Nous avons émis plus de 123 millions de paiements à 12 millions de particuliers et de familles pour le compte des gouvernements fédéral, provinciaux et territoriaux
- De ces paiements, 99,99 % ont été versés à temps
- Nous avons traité plus de 694 000 demandes et changements d'état civil
- Nous avons traité plus de 751 000 redressements de comptes
- Nous avons traité environ 969 000 nouvelles déterminations pour des comptes de crédit pour la TPS/TVH

[conclusion]

En 2012-2013, nous avons continué d'améliorer la fourniture de nos renseignements et nos services interactifs en simplifiant nos pages Web et en offrant de nouveaux outils en ligne. Nous avons continué d'améliorer nos processus d'examen de validation et avons respecté nos normes de service associées au traitement opportun et exact des paiements, et nous avons ainsi prouvé la fiabilité de nos services à nos partenaires gouvernementaux et aux Canadiens.

Ces améliorations nous aident à répondre aux attentes changeantes en matière de service de nos clients en offrant à ces derniers une expérience de service pratique et conviviale. Nous saisissons les occasions de rationaliser nos procédures et d'intégrer nos services. À l'aide de ces mesures, nous contribuons à réduire le fardeau administratif imposé aux particuliers, et ce, tout en répondant aux attentes en matière de service et de coût de nos clients gouvernementaux.

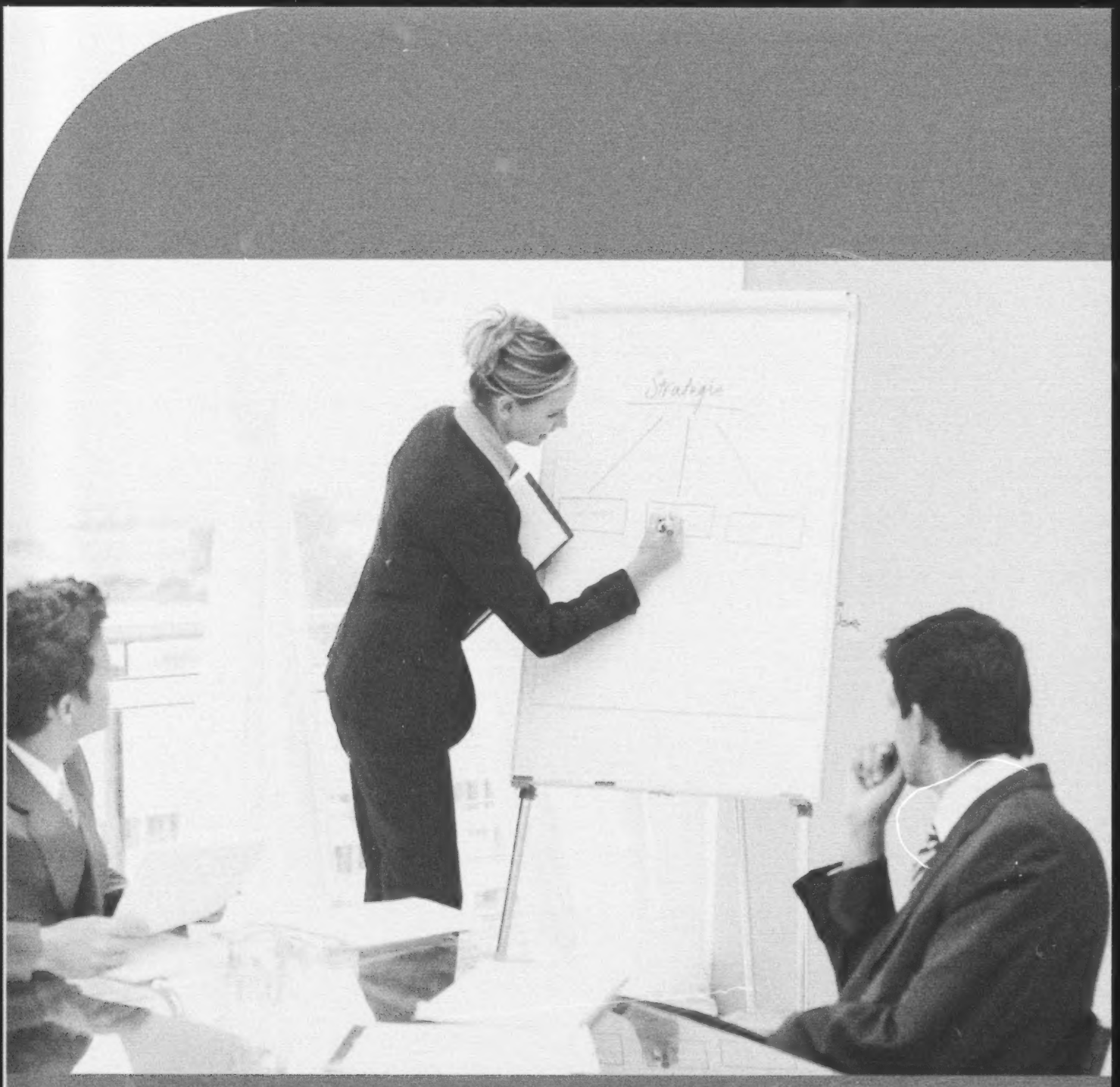
[résultats de rendement]

Résultats attendus	Indicateurs	Objectifs	2010-2011	2011-2012	2012-2013
Les Canadiens ont accès aux prestations et aux crédits auxquels ils ont droit, et les paiements sont opportuns et exacts	Pourcentage des dossiers liés aux prestations examinés qui respectent l'objectif d'exactitude établi dans le cadre de l'activité de validation et de l'observation	90 %	96,3 %	98,1 %	96,6 %
	Pourcentage de demandes de prestations et des formulaires de changement d'état civil traités à temps	98 %	98,7 %	99 %	99,8 %
	Pourcentage des paiements exacts effectués au moment du traitement des redressements de mises à jour des comptes	98 %	98,2 %	96,6 %	99 %
	Pourcentage des paiements de prestations reçus à temps par les bénéficiaires de prestations	99 %	99,8 %	99,96 %	99,99 %
	Pourcentage des bénéficiaires de la prestation fiscale canadienne pour enfants qui fournissent des renseignements complets et exacts et reçoivent ce qui leur revient	95 %	95,5 %	S.O.[1]	95 %
Les prestataires reçoivent rapidement des avis de détermination d'admissibilité et des paiements exacts, et ils ont accès à des renseignements exacts et dans les plus brefs délais	Pourcentage des dix normes de service en vigueur pour l'administration des prestations et les demandes de renseignements	100 %	70 %	70 %	100 %
	Dette de paiement en trop de la prestation fiscale canadienne pour enfants en pourcentage des paiements versés	Moins que 0,4 %	0,4 %	0,6 %	0,9 %
Les bénéficiaires de prestations ont accès à des réponses rapides et exactes à leurs demandes de renseignements par téléphone	Pourcentage d'appels portant sur la prestation fiscale canadienne pour enfants et sur le crédit pour la TPS/TVH répondus dans un délai de deux minutes suivant la mise en attente	75 %	76,7 %	76,3 %	77,5 %
	Pourcentage de personnes demandant des renseignements sur la prestation fiscale canadienne pour enfants et sur le crédit pour la TPS/TVH qui réussissent à joindre le service téléphonique de l'ARC (agent ou automatisé)	85 %	91,1 %	90,5 %	92 %
	Pourcentage de documents de référence internes mis à jour de façon exacte pour les agents des services de prestations	100 %	100 %	100 %	100 %

[résultats de rendement]

Résultats attendus	Indicateurs	Objectifs	2010-2011	2011-2012	2012-2013
La détermination de l'admissibilité aux prestations et aux crédits et le traitement des paiements sont rapides et exacts	Pourcentage des cinq normes de service en vigueur qui sont liées aux demandes de prestations et de crédits et à leur mise à jour et dont la cible de service établie est respectée	100 %	80 %	80 %	100 %
	Pourcentage des comptes de la prestation fiscale canadienne pour enfants et du crédit pour la TPS/TVH qui ont été ciblés conformément aux programmes de validation et qui ont été redressés (validation et contrôle)	50 %	51,2 %	62,9 %	64 %
	Taux de satisfaction du temps de traitement des demandes de prestations	75 %	82,4 %	80,4 %	81,6 %

[1] L'étude qui produit ce résultat est désormais effectuée tous les deux ans.



Nous continuons de

moderniser

la façon dont nous offrons nos

services

[services internes]

[description du programme]

L'efficacité globale de l'exécution de nos programmes repose en grande partie sur nos services internes. Nous sommes conscients que notre réussite à titre d'organisme s'appuie sur une assise solide qui est soutenue par une saine gestion financière, une infrastructure de la technologie de l'information sécurisée et fiable et un milieu de travail varié qui offre un haut rendement. Afin de nous assurer que nous demeurons une administration fiscale de calibre mondial, nous nous engageons à intégrer nos services internes dans l'ensemble de nos programmes fiscaux et de prestations. Nous voulons ainsi nous assurer que nous continuons de moderniser la façon dont nous offrons nos services.

ressources financières 2012-2013 (en milliers de dollars)

Total des dépenses budgétaires	Dépenses prévues[1]	Autorisations totales	Dépenses réelles[2]	Écart
1 271 936	1 007 700	1 112 486	**960 309**	47 391

Les chiffres étant arrondis, leur somme peut ne pas correspondre au total indiqué.

1 Les dépenses prévues telles que montrées dans le *Rapport sur les plans et les priorités 2012-2013* de l'Agence du revenu du Canada ont été redressées afin de répartir le financement pour l'aménagement des locaux et les services immobiliers (antérieurement centralisé sous le programme des services internes) aux autres programmes appropriés. Il convient également de noter que les dépenses prévues excluent les indemnités de départ, les prestations parentales et les crédits de vacances puisque ce financement est reçu en cours d'exercice et est inclus uniquement dans les dépenses réelles.

2 Ce montant représente les dépenses réelles du programme selon la méthode de comptabilité de caisse modifiée. Le lien entre ce montant et les états financiers – activités de l'Agence est expliqué dans le rapport annuel au parlement 2012-2013 de l'ARC à la page 173.

ressources humaines 2012-2013 (équivalents temps plein)

Prévues	Réelles	Écart
8 567	**8 041**	526

Les chiffres étant arrondis, leur somme peut ne pas correspondre au total indiqué.

[**analyse** du rendement et **leçons** retenues]

[ressources **humaines**]

Au cours d'un exercice marqué par le changement dans la fonction publique et à l'ARC, cette dernière continue d'améliorer son régime des ressources humaines afin de disposer de l'effectif informé et mobilisé nécessaire pour exécuter avec succès ses programmes. Dans l'ensemble de l'ARC, les quelque 40 000 employés contribuent à l'administration des programmes fiscaux, de même qu'au versement réussi des prestations économiques et sociales aux Canadiens.

Principaux résultats

- L'ARC a mis à jour son plan stratégique de l'effectif, notamment en rajeunissant sa stratégie de recrutement afin de répondre aux exigences actuelles en matière d'effectif et de soutenir les besoins opérationnels à venir. En septembre 2012, nous avons lancé des initiatives visant à recruter des vérificateurs dans le secteur privé de manière à maintenir notre capacité technique
- Un nouveau programme de perfectionnement en leadership a été créé afin que les bons leaders soient en place pour répondre aux besoins actuels et futurs
- Le Cadre d'intégrité a été mis en œuvre. Il comprend un ensemble complet de politiques, de procédures et d'outils qui renforcent la gestion de l'intégrité à l'ARC et veillent à maintenir la confiance du public en celle-ci

L'exercice 2012-2013 a été marqué par la cessation de l'initiative de la taxe de vente harmonisée (TVH) avec la Colombie-Britannique, qui a effectué un retour au modèle de la taxe de vente provinciale/taxe sur les produits et services depuis le 1er avril 2013. Selon un accord conclu entre l'ARC et la Colombie-Britannique, celle-ci a offert des postes à ses anciens employés qui étaient entrés au service de l'ARC à la suite de la mise en oeuvre de la TVH en juillet 2010. Le gouvernement du Canada a également signé un accord avec l'Île-du-Prince-Édouard afin d'y mettre en œuvre la TVH à compter du 1er avril 2013.

L'ARC a continué à gérer les modifications aux autorités opérationnelles liées à la dotation, ce qui comprend les 700 employés transférés à Services partagés Canada. L'ARC a élaboré un plan pluriannuel des ressources humaines afin de gérer de façon proactive les mesures d'économie au moyen de l'attrition, de la gestion des postes vacants, de la baisse dans l'embauche et du réaménagement des effectifs, lorsque nécessaire. Ce plan nous aidera aussi à atteindre nos objectifs d'économie et à bâtir un effectif doté des compétences nécessaires pour répondre aux objectifs opérationnels futurs de l'ARC.

[**technologie** de l'information]

La technologie de l'information (TI) est essentielle à la capacité de l'ARC à continuer d'assurer aux Canadiens une administration fiscale et des prestations de calibre mondial. Nous avons mis en place un solide programme de planification de la TI, et notre stratégie de la TI fait partie intégrante de nos processus officiels de planification. Cette approche intégrée garantit que nous continuerons de disposer de systèmes d'application durables, fiables et sécurisés qui soutiennent entièrement nos secteurs d'activité de programme.

Notre infrastructure de la TI a continué de nous donner la souplesse nécessaire pour soutenir les besoins opérationnels actuels et naissants. Le rôle important que joue la technologie de l'information dans la mise en œuvre de nouveaux services et d'innovations en matière d'observation ne peut être surestimé. À titre d'organisme, notre capacité à innover et à progresser est renforcée par le recours à la technologie de l'information. Par exemple, nos systèmes de la TI ont traité avec succès plus de 18 millions de déclarations de revenus qui avaient été produites par voie électronique entre février et avril 2013. Notre journée de production par voie électronique la plus chargée a été le 30 avril 2013, où nous avons reçu 1 232 048 déclarations sans incident. De plus, il n'y a eu aucune interruption majeure des services au cours de la période de production des déclarations de 2013.

Principaux résultats

- Nous avons poursuivi les travaux liés à la restructuration de notre système de traitement des déclarations de revenus des particuliers. Cette restructuration garantira la présence d'une plate-forme technologique robuste, souple et durable pour notre programme d'impôt sur le revenu des particuliers

- Grâce à notre collaboration avec Services partagés Canada, nous nous sommes assurés que notre nouveau centre de données à la fine pointe de la technologie a la capacité de la TI et la souplesse nécessaires pour répondre à nos besoins opérationnels actuels et futurs
- Notre soutien du bureau d'aide de la TI interne a été consolidé afin d'offrir un service centralisé aux programmes opérationnels de base et de répondre aux besoins changeants en matière de service. Cela a permis de réduire de 2,3 millions de dollars les coûts de fonctionnement de la TI
- On a élaboré un cadre et une feuille de route du renseignement d'entreprise afin de guider le développement de la plate-forme technologique du renseignement d'entreprise qui est nécessaire pour établir des rapports détaillés et des analyses des activités

Au cours de cet exercice, l'ARC a reçu, dans le cadre de la Conférence et exposition sur la technologie dans l'administration gouvernementale 2012, deux prix de distinction. Nous les avons reçus pour avoir fait preuve de leadership et d'excellence dans la gestion et l'application innovatrices des technologies de l'information pour notre projet de fondement du renseignement d'entreprise et notre projet d'inventaire national de précotisation de la TPS/TVH.

En novembre 2011, Services partagés Canada est devenu responsable de la prestation des services de courriel, de centre de données, de réseaux et de téléphonie à l'échelle de la fonction publique fédérale. En 2012-2013, nous avons établi un cadre de gouvernance entre Services partagés Canada et nous. Ce cadre définit les priorités et les responsabilités liées à nos relations d'affaires, à la confidentialité des renseignements des contribuables et à la sécurité des données. Nous avons aussi achevé le transfert des salaires de nos anciens employés qui travaillent désormais pour Services partagés Canada.

[finances et administration]

L'ARC gère de façon efficace et efficiente l'un des budgets les plus élevés du gouvernement du Canada (des renseignements sur les dépenses se trouvent à partir de la page 110). Afin de gérer nos ressources, nous nous assurons que tous les investissements sont compatibles avec nos orientations et priorités stratégiques.

Principaux résultats

- Nous devrions respecter tous les engagements financiers que nous avons pris
- Nous avons mis à jour notre stratégie pour appuyer les initiatives d'économies du gouvernement à l'aide d'évaluations régulières de la situation financière de l'ARC
- Nous avons achevé le processus d'attestation de premier dirigeant et d'administrateur supérieur des affaires financières pour garantir la mise en place d'un solide système de contrôles en matière de gestion financière et d'établissement de rapports (plus de renseignements sur les systèmes de contrôle interne en matière de rapports financiers se trouvent à la page 167 du *Rapport Annuel au Parlement 2012-2013* de l'ARC)

Afin de soutenir les efforts gouvernementaux destinés à réduire les coûts de fonctionnement, l'ARC a mis en œuvre une approche relative à la fourniture de locaux à bureaux. En 2012-2013, nous avons élaboré un plan de portefeuille qui viendra réduire d'au moins 72 000 mètres carrés la superficie des locaux à bureaux que loue l'ARC. Cette nouvelle approche nous permettra d'économiser 33,5 millions de dollars par année.

[sécurité et intégrité]

La protection des renseignements personnels et de la vie privée des contribuables est au cœur de l'intégrité l'ARC et du régime fiscal canadien. Pour s'acquitter de leurs obligations fiscales ou présenter une demande de prestations, les Canadiens doivent nous fournir des renseignements personnels et financiers. L'ARC prend très au sérieux sa responsabilité à l'égard de la protection de ces renseignements. Les Canadiens sont persuadés que leurs renseignements ne sont consultés qu'à des fins autorisées et sont traités avec un maximum de sécurité. Nous sommes résolus à maintenir de solides contrôles internes pour empêcher l'accès, l'utilisation et la divulgation non appropriés des renseignements.

Principaux résultats

- Nous avons renforcé nos processus et nos contrôles pour nous assurer que les employés ont uniquement accès aux systèmes dont ils ont besoin pour faire leur travail
- Nous avons mis à jour notre plan d'urgence afin d'assurer une exécution ininterrompue des programmes (comme les paiements de prestations) en cas de situation d'urgence

Chef de la protection des renseignements personnels

En 2013, donnant suite à la recommandation de la commissaire à la protection de la vie privée du Canada, nous avons nommé le premier chef de la protection des renseignements personnels de l'ARC. Ce dernier a pour rôle de voir à ce que nous respections encore davantage à l'avenir la protection des renseignements personnels que nous maintenons. Le chef de la protection des renseignements personnels se voit confier un vaste mandat quant à la surveillance de la protection des renseignements personnels à l'Agence. Notre responsabilité envers la saine gestion de la protection des renseignements personnels va au-delà de la nomination d'un chef de la protection des renseignements personnels, et cette responsabilité est partagée par tous les employés.

[communications]

Des communications efficaces permettent à l'ARC de renseigner les Canadiens sur les services fiscaux et de prestations.

Principaux résultats

- Une stratégie de marketing a été élaborée afin de promouvoir nos services électroniques et de répondre aux attentes de service des contribuables et des bénéficiaires de prestations
- L'ARC a joué un rôle de chef de file dans le cadre de l'initiative du renouvellement Web du gouvernement du Canada destinée à moderniser la présence en ligne de celui-ci et à respecter les normes d'accessibilité pour les personnes handicapées, y compris les sites Web et les médias sociaux
- Au cours de cette période de production des déclarations, nous avons mis en œuvre une mesure pour réduire les coûts d'impression et appuyer les services en ligne. Les contribuables concernés ont reçu une lettre personnalisée décrivant les changements et les options de production qui s'offrent à eux

Comme tous les ministères et organismes fédéraux, l'ARC est soumise à la *Loi sur l'accès à l'information* et à la *Loi sur la protection des renseignements personnels*. Ces lois donnent aux Canadiens le droit d'accéder aux renseignements détenus par une institution gouvernementale. En 2012-2013, nous avons reçu 3 137 demandes d'accès à l'information, dont 85 % ont été traitées à temps. Nous avons aussi reçu 1 980 demandes relatives à la protection des renseignements personnels, et nous avons traité 93 % de ces demandes dans les délais réglementaires.

[contribution à la **stratégie fédérale de développement durable**]

L'ARC appuie la stratégie fédérale de développement durable et contribue à l'écologisation des opérations gouvernementales au moyen de son programme de services internes. Nous contribuons aux secteurs cibles suivants du thème IV (réduire l'empreinte environnementale – en commençant par le gouvernement) de la stratégie fédérale de développement durable :

- les émissions de gaz à effet de serre;
- les déchets électroniques;
- la gestion de l'impression;
- la consommation interne de papier;
- le guide des réunions écologiques;
- l'approvisionnement écologique.

Thème IV
Réduire l'empreinte environnementale – en commençant par le gouvernement

Plus de renseignements sur les activités d'écologisation des opérations gouvernementales sont disponibles sur le site Web de l'ARC à www.cra-arc.gc.ca/gncy/prfrmnc_rprts/menu-fra.html.

Principaux résultats

- La consommation interne de papier a été réduite de 2 %
- Nous avons mis en œuvre une initiative nationale visant à réduire le nombre d'unités d'impression et à atteindre un rapport moyen des employés et des unités d'impression de 9,3:1
- Nous avons atteint 15,4 % en approvisionnement écologique en biens et en services, et 96 % des agents d'approvisionnements ont été formés en approvisionnement écologique
- Grâce à nos efforts pour réduire les frais de déplacement, les émissions de gaz à effet de serre de notre parc de véhicules ont été réduites de 19,6 %, dépassant de 2 % notre objectif prévu
- Des clauses sur le développement durable et des spécifications environnementales ont été incluses dans trois nouvelles ententes contractuelles évaluées à plus de 1 million de dollars

[surveillance de la **gestion**]

Pour s'assurer qu'elle répond efficacement à ses responsabilités en matière de surveillance de la gestion, l'ARC utilise deux outils complémentaires : l'évaluation du Cadre de responsabilisation de gestion (CRG) menée par le Secrétariat du Conseil du Trésor et l'évaluation du Cadre de surveillance du Conseil de direction (CSCD) effectuée par son conseil de direction. Ensemble, ces deux outils donnent

une évaluation complète du rendement de l'ARC en matière de gestion.

L'évaluation du CRG de 2012-2013 s'est penchée sur la gestion des risques intégrée ainsi que sur la gestion et le contrôle financiers. L'ARC a obtenu la cote « fort » (gestion des risques) et la cote « acceptable » (gestion et contrôle financiers). Le Conseil de direction de l'ARC a effectué sa sixième évaluation du rendement des secteurs où il exerce une responsabilité de surveillance tel qu'il est décrit dans la *Loi sur l'Agence du revenu du Canada*. Sur les 12 secteurs évalués au cours de cet exercice, 11 ont été cotés « forts » ou « acceptables » et un a présenté une « occasion d'amélioration . Les résultats positifs de ces évaluations devraient donner aux Canadiens l'assurance que l'ARC cherche activement à atteindre l'excellence en matière de gestion.

Plus de renseignements sur ces évaluations du rendement de l'ARC sont disponibles par voie électronique aux adresses suivantes :

- évaluation du CRG – allez à www.tbs-sct.gc.ca/maf-crg/methodology-methodologie-fra.asp;
- évaluation du CSCD – allez à www.arc.gc.ca/gncy/bomof-cscd/ssmnt-fra.html.

[conclusion]

Au cours du dernier exercice, nous avons cherché à nous assurer que nous disposons des personnes, de l'infrastructure et des ressources nécessaires pour maintenir notre administration fiscale de calibre mondial. Nous adoptons une approche stratégique en matière de planification des ressources humaines et mettons en place l'effectif compétent et confiant dont nous avons besoin pour générer les solutions innovatrices nécessaires à la satisfaction des besoins changeants en service des Canadiens. Afin de nous assurer que nous continuons de relever les défis, nous investissons dans des plates-formes d'infrastructure et technologiques à l'appui de nos opérations de base. Ces investissements sont équilibrés et sont fondés sur de solides pratiques de gestion financières. Ils continueront d'engendrer des économies, d'assurer la viabilité et de soutenir les innovations sur le plan de l'exécution de nos programmes et de la prestation de nos services.

Nous sommes à améliorer le soutien que nous offrons aux contribuables et aux bénéficiaires de prestations en faisant en sorte qu'ils puissent plus facilement naviguer sur nos sites Web, trouver des réponses à leurs questions et exécuter des opérations de routine en ligne. De cette façon, nous allégeons le fardeau lié à l'observation et aidons les Canadiens à respecter leurs obligations fiscales et à recevoir les bons montants de prestations et de crédits. Dans le cas des personnes qui comprennent leurs obligations, mais qui ne les respectent pas, nous sommes à améliorer nos programmes d'exécution et nous prenons des mesures rapides et appropriées pour veiller à l'observation de la loi.

Nous obtenons nos résultats stratégiques grâce à l'innovation et à notre engagement envers l'intégrité, l'excellence du service et le respect des lois. Nous sommes d'avis que l'intégrité est l'assise de notre régime d'autocotisation, et nous sommes conscients que la confiance des Canadiens en leur régime fiscal a un lien direct avec l'engagement que nous avons pris d'administrer celui-ci en toute intégrité. Nous continuerons d'être guidés par nos valeurs fondamentales que sont l'intégrité, le professionnalisme, la collaboration et le respect. Nous continuerons également de prouver que les Canadiens ont raison d'avoir confiance en notre administration.

viabilité et flexibilité financière

[section 3 : **renseignements** supplémentaires]

[faits **saillants** des états **financiers**]

[état **condensé** des **opérations** et **situation** financière **nette** de l'ARC]

État condensé des opérations et situation financière nette de l'ARC (non audité)					
Pour l'exercice se terminant le 31 mars 2013 (en milliers de dollars)					
	Résultats prévus 2012-2013	**Résultats réels 2012-2013**	**Résultats réels 2011-2012** (redressé)[1]	**Variation en $** (résultats réels contre résultats prévus 2012-2013)	**Variation en $** (résultats réels 2012-2013 contre résultats réels 2011-2012)
Total des charges	4 482 587	4 575 002	4 784 041	92 415	(209 039)
Total des revenus non fiscaux	594 139	496 745	559 640	(97 394)	(62 895)
Coût de fonctionnement net avant le financement du gouvernement et les transferts	3 888 448	4 078 257	4 224 401	189 809	(146 144)
Situation financière nette de l'Agence	633 286	634 801	779 235	1 515	(144 434)

[1] Les chiffres correspondants ont été reclassés. Référer à la note 3 des États Financiers – Activités de l'Agence.

Le coût d'exploitation net avant le financement du gouvernement et les transferts de l'ARC en 2012-2013 s'élevait à 4 078,3 millions de dollars, une augmentation de 189,8 millions de dollars comparativement aux résultats prévus pour 2013 de 3 888,5 millions de dollars. L'écart s'explique par une diminution dans les revenus non fiscaux de 97,4 millions de dollars, qui est attribuable à une modification de la convention comptable sur les revenus non fiscaux non réutilisables, ainsi qu'une diminution des services de la technologie de l'information (TI) maintenant fournis à l'Agence des services frontaliers du Canada (ASFC) par Services partagés Canada (SPC) plutôt que par l'ARC. L'écart s'explique également par des coûts plus élevés pour les indemnités de départ qu'initialement projeté en 2011 lors de la préparation des résultats prévus, suite à des changements aux hypothèses actuarielles.

Le coût d'exploitation net avant le financement du gouvernement et les transferts de l'ARC en 2012-2013 s'élevait à 4 078,3 millions de dollars, une diminution de 146,1 millions de dollars comparativement au coût d'exploitation net avant le financement du gouvernement et les transferts de 4 224,4 millions dollars en 2011-2012.

Les charges liées au personnel (salaires, autres indemnités et avantages) constituent les coûts principaux de l'ARC, représentant 74 % des charges totales, alors que le 26 % des charges résiduelles consistent en divers autres coûts tels que les locaux, les télécommunications et le matériel et les services de la TI. La diminution des charges liées au personnel de 158,6 millions de dollars est surtout attribuable à une réduction des indemnités de départ des employés représentés par l'Institut professionnel de la fonction publique du Canada (IPFPC) ainsi qu'au fait que les dépenses des indemnités de départ étaient plus élevées que d'habitude en 2012 en raison de modifications aux hypothèses actuarielles. Cette diminution a été contrebalancée en partie par les augmentations économiques annuelles de salaire et des augmentations salariales conformément aux dispositions des conventions collectives.

Les charges non relatives au personnel ont diminué de 50,5 millions de dollars en 2012-2013. Cet écart est principalement attribuable à la réduction des pertes découlant de la radiation des logiciels développés à l'interne au cours de l'exercice et à la réduction des dépenses de voyage et des frais juridiques, combinées avec une réduction de la provision pour les passifs éventuels provenant des réclamations et des litiges. Le transfert des responsabilités à l'égard de certains services de la TI et des télécommunications à SPC en novembre 2011, bien qu'il ait créé des écarts annuels dans des catégories de dépenses distinctes, n'a eu presque pas d'incidence nette sur les dépenses totales. Les dépenses qui ont été engagées par l'ARC avant ce transfert, telles que les salaires, l'achat de matériel, la réparation et l'entretien, sont désormais inscrite en grande partie en tant que services de TI fournis par SPC.

Les revenus non fiscaux ont également diminué considérablement en 2012-2013, ce qui s'explique en grande partie par le fait que les services de la TI sont maintenant fournis à l'ASFC par SPC plutôt que par l'ARC.

[état **condensé** de la situation **financière**]

État condensé de la situation financière de l'ARC (non audité)			
Au 31 mars 2013 (en milliers de dollars)			
	2012-2013	**2011-2012** (redressé)[1]	**Variation en $**
Total des passifs nets	1 206 348	1 380 434	(174 086)
Total des actifs financiers nets	169 418	184 310	(14 892)
Dette nette de l'Agence	1 036 930	1 196 124	(159 194)
Total des actifs non financiers	402 129	416 889	(14 760)
Situation financière nette de l'Agence	634 801	779 235	(144 434)

[1] Les chiffres correspondants ont été reclassés. Référer à la note 3 des États Financiers – Activités de l'Agence.

En 2012-2013, les passifs ont diminué de 174,1 millions de dollars, dont 151,8 millions de dollars sont attribuables à la diminution des indemnités de départ aux employés, qui s'explique principalement par la réduction des indemnités de départ qui est entrée en vigueur le 10 juillet 2012 pour les employés représentés par l'IPFPC. Ces employés constituent environ le tiers de l'effectif permanent de l'ARC.

Mis ensemble, les congés de maladie et les indemnités de départ aux employés représentent 67 % du passif total de l'ARC en 2012-2013. Il s'agit d'éléments de passif considérables qui nécessitent le recours à des estimations et hypothèses de la direction pour déterminer leur valeur actuelle en date du 31 mars de chaque année. Par conséquent, il existe un risque financier d'imprécision dans la situation financière de l'ARC, où le passif réel et les dépenses connexes peuvent différer considérablement des estimations actuelles. Pour minimiser ce risque, l'ARC fait appel à l'expertise du Bureau de l'actuaire en chef qui, chaque année, présente un rapport d'évaluation actuarielle analysant les hypothèses et la méthode actuarielles utilisées pour déterminer la valeur actuarielle actuelle de ces avantages sociaux aux employés.

Les actifs non financiers sont composés de 97 % d'immobilisations corporelles. L'ARC a géré un budget en capital de 83,4 millions dollars pour l'année 2012-2013 (89 millions de dollars pour 2011-2012), dont 36,9 millions dollars (27,9 millions de dollars en 2011-2012) demeurent disponibles pour une utilisation dans les années futures conformément à la stratégie de gestion des ressources pluriannuelle de l'ARC.

Les investissements dans les logiciels développés à l'interne représentent une partie de plus en plus importante des investissements totaux de l'ARC dans la TI, avec 57,6 millions de dollars investis dans l'acquisition de logiciels comparativement à 1,9 million de dollars pour l'acquisition de matériel en 2012-2013 (40,9 millions de dollars et 38,7 millions de dollars respectivement en 2011-2012). La diminution de l'acquisition de matériel de la TI est attribuable au transfert des responsabilités relatives aux services de courriel, de centres de données et de réseaux à SPC en novembre 2011.

[états **financiers**]

Les États financiers vérifiés de l'ARC peuvent être consultés sur le site de l'ARC à : www.cra-arc.gc.ca/gncy/nnnl/menu-fra.html.

L'information financière supplémentaire non vérifiée de l'ARC peut être consultés sur le site de l'ARC à : www.cra-arc.gc.ca/gncy/nnnl/menu-fra.html.

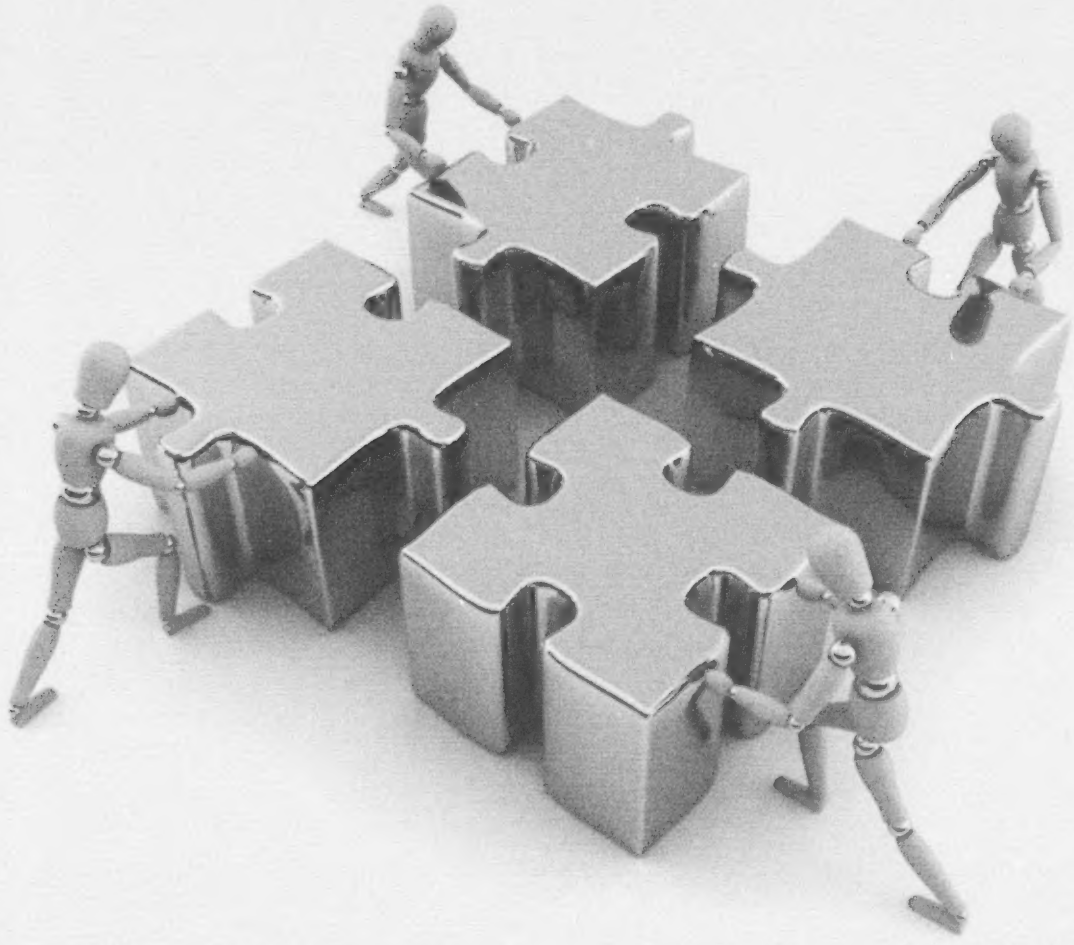
[tableaux **supplémentaires**]

Tous les tableaux électroniques de renseignements supplémentaires qui figurent dans le *Rapport ministériel sur le rendement de 2012-2013* peuvent être consultés sur le site Web de l'ARC à : www.cra-arc.gc.ca/gncy/prfrmnc_rprts/menu-fra.html.

- Renseignements sur les programmes de paiements de transfert
- Écologisation des opérations gouvernementales
- Vérifications internes et évaluations
- Sources des revenus non fiscaux disponibles et des revenus non fiscaux non disponibles
- Renseignements sur les dépenses de projets
- Rapport sur les frais d'utilisation
- Réponse aux comités parlementaires et aux audits externes

[rapport **dépenses** fiscales et **évaluations**]

Il est possible de recourir au régime fiscal pour atteindre des objectifs de la politique publique en appliquant des mesures spéciales, comme de faibles taux d'impôt, des exemptions, des déductions, des reports et des crédits. Le ministère des Finances publie annuellement des estimations et des projections du coût de ces mesures dans son rapport intitulé Dépenses fiscales et évaluations. Les mesures fiscales présentées dans le rapport dépenses fiscales et évaluations relèvent de la seule responsabilité du ministre des Finances.



bâtir

ensemble

[section 4 : autres **sujets d'intérêt**]

[structure organisationnelle]

L'honorable Kerry-Lynne D. Findlay
Ministre du Revenu national
La ministre a la responsabilité de l'Agence du revenu du Canada.

Richard (Rick) Thorpe
Président, Conseil de direction
Le Conseil a la responsabilité de superviser l'organisation et l'administration de l'ARC ainsi que la gestion de ses ressources, de ses biens, de son personnel et de ses contrats.

Andrew Treusch
Commissaire et premier dirigeant
Le commissaire est le premier dirigeant de l'ARC; à ce titre, il en assure la gestion et la direction quotidienne.

Bill Jones
Commissaire délégué
Le commissaire délégué appuie la commissaire et premier dirigeant quant à la gestion et à la direction quotidienne de l'ARC.

Anne-Marie Lévesque
Sous-commissaire
Appels

Dave Bennett
Sous-commissaire
Services de cotisation et de prestations

Richard Montroy
Sous-commissaire intérimaire
Programmes d'observation

Brian McCauley
Sous-commissaire
Politique législative et affaires réglementaires

Michael Snaauw
Sous-commissaire
Services aux contribuables et gestion des créances

Peter Estey
Sous-commissaire
Atlantique

Darrell Mahoney
Sous-commissaire
Ontario

Maureen Phelan
Sous-commissaire
Pacifique

Cheryl Bartell
Sous-commissaire
Prairies

Gabriel Caponi
Sous-commissaire
Québec

Brian Philbin
Sous-commissaire et
dirigeant principal de la vérification
Vérification, évaluation et risques

Roch Huppé
Sous-commissaire et
administrateur supérieur des affaires financières
Finances et administration

Diane Lorenzato
Sous-commissaire
Ressources humaines

John Messina
Sous-commissaire et
dirigeant principal de l'information
Informatique

Micheline Van-Erum
Sous-procureure générale adjointe
Services juridiques

Susan Gardner-Barclay
Sous-commissaire et chef de protection
des renseignements personnels
Affaires publiques

Catherine Bennett
Sous-commissaire
Stratégie et intégration

En date de octobre 2013

[**programmes** de **prestation** et services liés aux **prestations** exécutés par l'**Agence** du **revenu** du **Canada**]

Six programmes de prestations fédéraux	
Prestation fiscale canadienne pour enfants	Crédit d'impôt pour personnes handicapées
Allocations spéciales pour enfants	Prestation universelle pour la garde d'enfants
Crédit pour la taxe sur les produits et services/taxe de vente harmonisée	Versements anticipés de la prestation fiscale pour le revenu de travail

Vingt-six programmes de prestations continues pour les provinces et les territoires			
	1re année		1re année
Prestation familiale de la Colombie-Britannique	1996	Prestation pour enfants de Terre-Neuve-et-Labrador	1999
Crédit d'impôt à l'emploi familial de l'Alberta	1997	Prestation aux aînés de Terre-Neuve-et-Labrador	1999
Prestation fiscale pour enfants du Nouveau-Brunswick	1997	Crédit pour la taxe aux résidents à faible revenu de la Saskatchewan	2000
Supplément au revenu gagné du Nouveau-Brunswick	1997	Terre-Neuve-et-Labrador – Supplément à la nutrition mères-bébés	2001
Crédit pour la taxe de vente harmonisée de Terre-Neuve-et-Labrador	1997	Prestation ontarienne pour enfants	2007
Supplément au revenu gagné de la Colombie-Britannique	1998	Crédit pour la taxe sur les mesures climatiques aux résidents à faible revenu de la Colombie-Britannique	2008
Prestation pour enfants de la Saskatchewan	1998	Subvention aux personnes âgées propriétaires pour l'impôt foncier de l'Ontario	2009
Prestation pour enfants des Territoires du Nord-Ouest	1998	Crédit de la taxe de vente de l'Ontario	2010
Territoires du Nord-Ouest – Supplément pour travailleurs territoriaux	1998	Crédit pour la taxe de vente harmonisée de la Colombie-Britannique	2010
Prestation pour enfants de la Nouvelle-Écosse	1998	Crédit de taxe de la Nouvelle-Écosse pour la vie abordable	2010
Prestation pour enfants du Yukon	1999	Crédit d'impôt de l'Ontario pour les coûts d'énergie et les impôts fonciers	2011
Prestation pour enfants du Nunavut	1999	Crédit pour les coûts d'énergie dans le Nord de l'Ontario	2011
Supplément pour travailleurs territoriaux du Nunavut	1999	Nouveau-Brunswick – supplément scolaire	2012

Dix programmes de paiements uniques			
	1re année		1re année
Programme d'allocation pour frais de chauffage (fédéral)	2000	Programme de prestation pour les coûts de l'énergie (fédéral)	2005
Remboursement des coûts de l'énergie de la Colombie-Britannique	2001	Remise sur les ressources de l'Alberta de 2005	2005
Remboursement de la taxe sur l'énergie de l'Alberta	2001	Programme ontarien d'aide pour les factures d'électricité résidentielle	2006
Dividende des contribuables de l'Ontario	2001	Programme de dividende sur les mesures climatiques de la Colombie-Britannique	2008
Remboursement aux contribuables de la Nouvelle-Écosse	2003	Prestation de transition à la taxe de vente de l'Ontario	2010

Quatre-vingt-cinq services d'échange et de transfert de données	
Cinquante-deux échanges de données de vérification du revenu avec les provinces à l'appui des programmes	Dix échanges de données pour le supplément de la prestation nationale pour enfants avec les provinces et territoires afin de faciliter le calcul de l'aide sociale.
Cinq transferts de données avec les provinces pour appuyer les prestations complémentaires pour les programmes de prestations pour enfants administrés par l'ARC	Deux transferts de données concernant l'information sur le revenu et les enfants à l'appui de l'administration du programme de supplément du revenu de l'Ontario pour les familles travailleuses ayant des frais de garde et du programme de prestations familiales du Québec
Huit échanges et transferts de données afin d'appuyer le nouveau programme d'assurance-médicaments de la Nouvelle-Écosse, le crédit pour la taxe sur les mesures climatiques aux résidents à faible revenu de la Colombie-Britannique, la subvention aux personnes âgées propriétaires pour l'impôt foncier de l'Ontario, le crédit de la taxe de vente de l'Ontario, le crédit d'impôt de l'Ontario pour les coûts d'énergie et les impôts fonciers, le crédit pour les coûts d'énergie dans le Nord de l'Ontario, la prestation trillium de l'Ontario et le crédit pour la taxe de vente harmonisée de la Colombie-Britannique, et afin d'aider le ministère du Revenu du Québec dans l'administration de la *Loi sur les impôts du Québec*	Huit échanges et transferts de données pour soutenir l'administration fédérale du supplément familial à l'assurance-emploi, du supplément de revenu garanti, du bon d'études canadien, de la subvention canadienne pour l'épargne-études supplémentaire, du régime enregistré d'épargne-invalidité, de la subvention canadienne pour l'épargne-invalidité et de la sécurité de la vieillesse

[normes de **service**]

La confiance des Canadiens à l'égard de l'intégrité du régime fiscal est essentielle au succès de l'ARC. En atteignant nos normes de service, nous démontrons que nous sommes réceptifs aux besoins des contribuables et des bénéficiaires de prestations. Nos normes de service informent les citoyens du niveau de rendement auquel ils peuvent raisonnablement s'attendre de l'ARC en temps normal. Nous examinons nos normes et nos objectifs chaque année, et les mettons à jour au besoin.

Nouvelles normes de service en 2012-2013

En 2012-2013, nous avons instauré trois nouvelles normes de service :

- Niveau de service téléphonique pour les demandes de renseignements sur le crédit pour la TPS/TVH.
- Accusé de réception des plaintes liées au service dans les deux jours.
- Règlement des plaintes liées au service dans les 30 jours.

résultats de nos normes de service

Service	Norme	Objectif	2010-2011	2011-2012	2012-2013
Cotisations des déclarations et traitement des paiements					
Réponse aux redressements demandés par les contribuables (T1)	Effectuer le redressement et d'envoyer par la poste un avis de nouvelle cotisation dans un délai moyen de huit semaines lorsque le contribuable a fourni tous les renseignements nécessaires	100 %	7,2 semaines	7 semaines	**7 semaines**
Réponse aux redressements demandés par les contribuables (T1) par Internet	Effectuer le redressement et d'envoyer par la poste un avis de nouvelle cotisation dans un délai moyen de deux semaines lorsque le contribuable a fourni tous les renseignements nécessaires	100 %	1,8 semaine	1,8 semaine	**2 semaines**

Service	Norme	Objectif	2010-2011	2011-2012	2012-2013
Traitement des déclarations de revenus des particuliers T1 (papier)	Traiter une déclaration T1 imprimée et d'envoyer par la poste l'avis de cotisation et le remboursement, s'il y a lieu, dans un délai moyen de quatre à six semaines	100 %	3,9 semaines	3,9 semaines	**4,3 semaines**
Traitement des déclarations de revenus des particuliers T1 (TED, IMPÔTEL, IMPÔTNET)	Traiter les déclarations T1 produites TED, IMPÔTEL ou IMPÔTNET dans un délai moyen de deux semaines suivant leur réception	100 %	1,7 semaine	1,6 semaine	**1,6 semaine**
Traitement des déclarations des fiduciaires (T3)	Traiter les déclarations T3 dans un délai de quatre mois	95 %	98,5 %	98,7 %	**98,7 %**
Traitement des déclarations de la taxe d'accise, des droits d'accise, des droits sur le bois d'œuvre et du droit pour la sécurité des passagers du transport aérien	Établir la cotisation liée aux déclarations de la taxe d'accise, des droits d'accise, des produits du bois d'œuvre et du droit pour la sécurité des passagers du transport aérien dans un délai de 90 jours suivant leur réception	95 %	97,6 %	98,2 %	**98,4 %**
Traitement des déclarations de TPS/TVH	Traiter les déclarations de TPS/TVH dans un délai de 30 jours civils suivant leur réception	95 %	90,3 %	91 %	**93,8 %**
Traitement des déclarations de revenus des sociétés (T2)	Traiter les déclarations T2 dans un délai de 60 jours	90 %	94,5 %	95,2 %	**95,2 %**
Aide aux contribuables et aux entreprises					
Organismes de bienfaisance – Réponse aux demandes téléphoniques	Répondre aux appels en attente dans un délai de deux minutes	80 %	84,4 %	84,2 %	**86,3 %**
Organismes de bienfaisance – Réponse aux demandes d'enregistrement simple	Répondre à la réception d'une demande simple bien remplie, selon les normes établies dans un délai de deux mois	80 %	87,5 %	85,9 %	**94,5 %**
Organismes de bienfaisance – Réponse aux demandes d'enregistrement régulière	Répondre à la réception d'une demande régulière bien remplie, selon les normes établies dans un délai de six mois	80 %	95,5 %	91,3 %	**97,5 %**
Communication aux contribuables des décisions anticipées en matière d'impôt	Envoyer aux contribuables les décisions anticipées en matière d'impôt sur le revenu dans un délai de 90 jours civils, en moyenne, suivant la réception de tous les renseignements essentiels.	85 %	S.O.	S.O.	**74 %**
Communication aux contribuables des interprétations techniques	Envoyer les interprétations techniques aux contribuables dans un délai de 90 jours civils, en moyenne, suivant la réception d'une demande	85 %	S.O.	S.O.	**83 %**

Service	Norme	Objectif	2010-2011	2011-2012	2012-2013
Décisions et interprétations relatives à la TPS/TVH – Demandes de renseignements par téléphone	Répondre aux appels en attente dans un délai de deux minutes	80 %	86 %	88 %	**97 %**
Décisions et interprétations relatives à la TPS/TVH – Demandes écrites	Répondre aux demandes écrites de décisions et d'interprétations relatives à la TPS/TVH dans un délai de 45 jours ouvrables suivant la réception de la demande. Cela exclut les décisions et les interprétations très techniques, créant un précédent ou établissant une politique	80 %	46,5 %	41,9 %	**81 %**
Demandes d'agrément des régimes de pension	Effectuer un examen complet et de fournir une réponse aux demandes d'agrément des régimes de pension dans un délai de 180 jours civils	85 %	94,4 %	83,9 %	**90 %**
Modifications aux régimes de pension agréés	Examiner les modifications aux régimes de pension en ce qui a trait à l'observation de la *Loi de l'impôt sur le revenu* dans un délai de neuf mois	80 %	77,1 %	78,7 %	**81 %**
Régimes d'épargne-retraite (demandes d'agrément, de modification ou de cessation	Répondre aux demandes d'agrément, de modification ou de cessation des régimes d'épargne-retraite et des fonds de revenu de retraite dans un délai de 60 jours civils	80 %	86,3 %	94,4 %	**96 %**
Fonds de revenu de retraite (demandes d'agrément, de modification ou de cessation)	Répondre aux demandes d'agrément, de modification ou de cessation des régimes d'épargne-retraite et des fonds de revenu de retraite dans un délai de 60 jours civils	80 %	94 %	96,2 %	**99 %**
Régimes d'épargne-études (demandes d'agrément, de modification ou de cessation)	Répondre aux demandes d'agrément, de modification ou de cessation des régimes types d'épargne-études dans un délai de 60 jours civils	85 %	92,1 %	97,5 %	**91 %**
Rapports d'évaluation actuarielle	Examiner les rapports d'évaluation actuarielle dans un délai de neuf mois et de fournir une approbation écrite des cotisations d'employeur recommandées	80 %	63,4 %	50,7 %	**52 %**
Régimes de revenu différé – Réponse aux demandes écrites	Répondre aux demandes de renseignements écrites dans un délai de 60 jours civils	80 %	85,9 %	88,3 %	**98 %**
Régimes de participation différée aux bénéfices – demandes d'agrément	Examiner les demandes d'agrément des nouveaux régimes de participation différée aux bénéfices dans un délai de 180 jours	80 %	100 %	98,1 %	**100 %**

Service	Norme	Objectif	2010-2011	2011-2012	2012-2013
Régimes de participation différée aux bénéfices – demandes de modification ou de cessation	Examiner les demandes de modification et de cessation de régimes dans un délai de 270 jours	80 %	81,4 %	93,7 %	**97 %**
Demandes de renseignements des particuliers – Niveau du service téléphonique	Répondre aux appels en attente dans un délai de deux minutes	80 %	81,8 %	80,1 %	**82 %**
Demandes de renseignements des entreprises – Niveau du service téléphonique	Répondre aux appels en attente dans un délai de deux minutes	80 %	84,1 %	81,2 %	**82 %**
Observation en matière de déclaration					
Encouragements fiscaux de la RS&DE – Demandes de crédits remboursables	Traiter les demandes d'encouragements fiscaux des entreprises qui font de la recherche scientifique et du développement expérimental (RS&DE) au Canada dans les 120 jours civils suivant la réception d'une demande complète de crédits remboursables	90 %	96,5 %	96,5 %	**96 %**
Encouragements fiscaux de la RS&DE – Demandes de crédits non remboursables	Traiter les demandes d'encouragements fiscaux des entreprises qui font de la recherche scientifique et du développement expérimental (RS&DE) au Canada dans les 365 jours civils suivant la réception d'une demande complète de crédits non remboursables	90 %	96,7 %	96,7 %	**96 %**
Encouragements fiscaux de la RS&DE — Demandes de crédits remboursables – rajustements demandés par les demandeurs	Traiter les demandes d'encouragements fiscaux des entreprises qui font de la recherche scientifique et du développement expérimental (RS&DE) au Canada dans les 240 jours civils suivant la réception d'une demande complète de crédits remboursables liés aux redressements demandés aux déclarations de revenus déjà produites	90 %	96,8 %	95,1 %	**95 %**
Encouragements fiscaux de la RS&DE – Demandes de crédits non remboursables – rajustements demandés par les demandeurs	Traiter les demandes d'encouragements fiscaux des entreprises qui font de la recherche scientifique et du développement expérimental (RS&DE) au Canada dans les 365 jours civils suivant la réception d'une demande complète de crédits non remboursables liés aux redressements demandés aux déclarations de revenus déjà produites	90 %	94,9 %	94,5 %	**94 %**

Service	Norme	Objectif	2010-2011	2011-2012	2012-2013
Demandes de crédits d'impôt – Production cinématographique et magnétoscopique – Demandes de crédits remboursables non vérifiées	Examiner les déclarations de revenus des sociétés T2 qui comprennent des demandes de crédits d'impôt pour production cinématographique ou magnétoscopique canadienne, pour services de production cinématographique ou magnétoscopique, pour production cinématographique et télévisuelle de la Colombie-Britannique, pour services de production de la Colombie-Britannique, pour production cinématographique ou magnétoscopique du Manitoba et pour la production cinématographique et télévisuelle ontarienne dans les 60 jours civils à compter de la date de réception si aucune vérification n'est entreprise	90 %	94,8 %	95,9 %	**96,2 %**
Demandes de crédits d'impôt – Production cinématographique et magnétoscopique – Demandes de crédits remboursables vérifiées	Examiner les déclarations de revenus des sociétés T2 qui comprennent des demandes de crédits d'impôt pour production cinématographique ou magnétoscopique canadienne, pour services de production cinématographique ou magnétoscopique, pour production cinématographique et télévisuelle de la Colombie-Britannique, pour services de production de la Colombie-Britannique, pour production cinématographique ou magnétoscopique du Manitoba et pour la production cinématographique et télévisuelle ontarienne dans les 120 jours civils suivant la date de réception si une vérification est entreprise	90 %	91,2 %	79 %	**90,5 %**
Appels					
Lettre de premier contact pour les différends	Envoyer au contribuable un accusé de réception de l'avis de différend dans un délai de 30 jours civils suivant sa réception	85 %	S.O.	S.O.	**84 %**[1]
Plaintes liées au service - Accusé de réception dans les deux jours	Envoyer un accusé de réception d'une plaintes dans un délai de deux jours ouvrables	80 %	96,6 %	97,2 %	**92 %**
Plaintes liées au service - Résolution dans les 30 jours	Résoudre la plainte dans un délai de 30 jours ouvrables	80 %	91,8 %	94,5 %	**94,3 %**
Programme de solution de problèmes – Accusé de réception	Envoyer un accusé de réception d'un problème dans les deux jours ouvrables	95 %	95,3 %	97,6 %	**98,2 %**

Service	Norme	Objectif	2010-2011	2011-2012	2012-2013
Programme de solution de problèmes – Résolution	Résoudre le problème dans un délai de 15 jours ouvrables. Si ce n'est pas possible, par exemple si un cas est complexe, nous communiquerons avec le client à l'intérieur de ce délai pour lui donner une date de résolution anticipée	95 %	95,3 %	97,5 %	**98,2 %**
Programmes des prestations					
Demandes de renseignements sur la prestation fiscale canadienne pour enfants – Niveau de service téléphonique	Répondre aux appels en attente dans un délai de deux minutes	75 %	76,4 %	76 %	**78 %**
Niveau de service téléphonique des demandes de renseignements sur le crédit de taxe pour la TPS/TVH	Répondre aux appels en attente dans un délai de deux minutes	75 %	77 %	76,6 %	**77 %**
Traitement des demandes de prestations et des formulaires de changement d'état civil – Rapidité d'exécution	Faire parvenir un paiement, un avis ou une explication dans un délai de 80 jours civils	98 %	98,7 %	99 %	**99,8 %**
Traitement des demandes de prestations et des formulaires de changement d'état civil – Exactitude	Traiter avec exactitude le paiement et l'avis appropriés, ainsi que, s'il y a lieu, d'envoyer au contribuable une lettre lui demandant des renseignements supplémentaires	98 %	99,1 %	98 %	**98,7 %**
Réponse aux demandes de renseignements sur les prestations et les crédits – Rapidité d'exécution	Répondre aux demandes de renseignements écrites et aux renvois téléphoniques des centres d'appels dans un délai de 80 jours civils	98 %	94,9 %	98,1 %	**98 %**
Réponse aux demandes de renseignements sur les prestations et les crédits – Exactitude	Répondre aux demandes de renseignements écrites et aux renvois téléphoniques des centres d'appels, avec les renseignements adéquats, et de traiter avec exactitude les renseignements des nouveaux bénéficiaires, y compris l'envoi d'un paiement, d'un avis ou d'une lettre	98 %	98,6 %	98,8 %	**98,1 %**
Validation et contrôle – Résultats de l'examen	Informer les contribuables du résultat de notre examen dans un délai de 45 jours suivant la réception des renseignements demandés	90 %	96,4 %	98,5 %	**99 %**

Service	Norme	Objectif	2010-2011	2011-2012	2012-2013
Traitement d'une demande d'autorisation ou d'annulation d'un représentant – Rapidité d'exécution (période de pointe)	Traiter les demandes d'autorisation ou d'annulation d'un représentant reçues pendant la période de pointe, soit de la mi-mars à la mi-juillet, dans les 20 jours ouvrables suivant sa réception	90 %	87,1 %	89,8 %[2]	**99,2 %**
Traitement d'une demande d'autorisation ou d'annulation d'un représentant – Exactitude (période de pointe)	Traiter de manière exacte les demandes d'autorisation ou d'annulation d'un représentant et, au besoin, d'envoyer une lettre au contribuable pour lui demander des renseignements supplémentaires	98 %	99,4 %	99,7 %	**99,4 %**
Traitement d'une demande d'autorisation ou d'annulation d'un représentant – Rapidité d'exécution (en dehors de la période de pointe)	Traiter les demandes d'autorisation ou d'annulation d'un représentant reçues en dehors de la période de pointe, soit de la mi-juillet à la mi-mars, dans un délai de cinq jours ouvrables suivant sa réception	90 %	78,2 %	88 %	**95,5 %**
Traitement d'une demande d'autorisation ou d'annulation d'un représentant – Exactitude (en dehors de la période de pointe)	Traiter avec exactitude les demandes d'autorisation ou d'annulation d'un représentant et, au besoin, d'envoyer au contribuable une lettre lui demandant des renseignements supplémentaires	98 %	99 %	99,2 %	**99,7 %**
Services internes					
Demandes de données statistiques sur l'impôt de la part des contribuables	Répondre aux demandes de données statistiques de la part des contribuables dans un délai moyen de 30 jours civils	100 %	14 jours	17 jours	**14 jours**

Les normes de service exprimées en termes de jours font référence aux jours civils, sauf indication contraire.

Les résultats des exercices précédent ont été révisés en fonction des données mises à jour.

1 Cette mesure a été révisée afin de communiquer de façon plus exacte les résultats en calculant le pourcentage des lettres de premier contact envoyées dans les 30 jours en fonction d'une mesure de la date où les lettres ont été envoyées plutôt que de celle où le dossier a été fermé. Cela a une incidence sur la comparabilité des données avec les résultats des années antérieures.

2 Le résultat pour cette norme de service a été révisé à cause d'une erreur d'arrondissement.

Défis et exceptions

Décisions anticipées en matière d'impôt sur le revenu communiquées aux contribuables

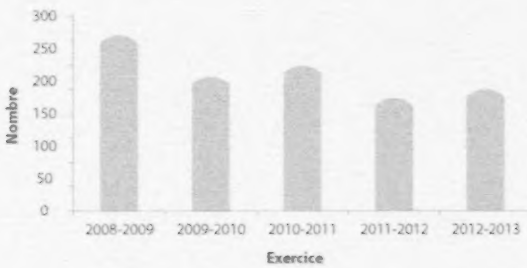
Norme : Émettre aux contribuables les décisions anticipées en matière d'impôt sur le revenu dans les 90 jours ouvrables suivant la réception de tous les renseignements essentiels.

Objectif : 85 %

Résultat en 2012-2013 : 74 %

Cette norme de service a été rajustée avant 2012-2013 en vue de prolonger le délai de réponse de l'ARC de 60 jours civils à 90 jours ouvrables. L'ARC n'avait pas respecté la norme précédente depuis 2003-2004. Au cours du dernier exercice, la Direction des décisions en matières d'impôt a consacré ses ressources à deux initiatives importantes : l'élaboration de folios d'impôt sur le revenu et les forums pour bâtir la capacité technique nationale. Cette répartition des ressources a eu une certaine incidence sur la capacité de ce secteur à respecter sa norme de service. Nous croyons que des folios sont un investissement à long terme qui nous aidera à respecter notre norme de service pour les décisions anticipées en matière d'impôt sur le revenu.

Nombre total de décisions anticipées en matière d'impôt sur le revenu communiquées aux contribuables



Rapports d'évaluation actuarielle

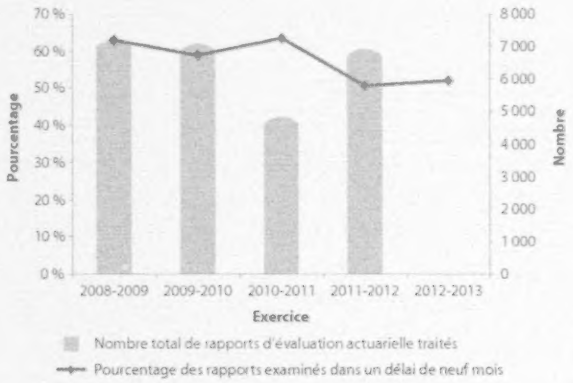
Norme : Examiner les rapports d'évaluation actuarielle dans les neuf mois et fournir une approbation écrite des cotisations d'employeur recommandées.

Objectif : 80 %

Résultats en 2012-2013 : 52 %

Cette norme de service continue de ne pas être respectée et on prévoit qu'elle demeurera non respectée tout au long de 2013-2014. Des étapes sont actuellement prises afin d'automatiser l'examen des rapports d'évaluation actuarielle de risque plus faible, ce qui devrait être en place d'ici avril 2015.

figure 1 Rapports d'évaluation actuarielle



Normes de service nouvelles et révisées en 2013-2014

En 2013-2014, nous instaurerons quatre nouvelles normes de service :

- Organismes de bienfaisance – demandes de renseignements écrites – régulières;
- Organismes de bienfaisance – demandes de renseignements écrites – complexes;
- Traitement d'une demande d'autorisation ou d'annulation d'un représentant – papier;
- Traitement d'une demande d'autorisation ou d'annulation d'un représentant – électronique.

Nous apporterons aussi une révision à la vérification des déclarations et au traitement des paiements, déclarations de revenus des sociétés T2. Ce programme sera divisé en deux normes de service, l'une pour la production électronique et l'autre pour la production sur papier.

[**notes** finales]

- Cadre de surveillance du Conseil de direction – Évaluation du rendement, www.cra-arc.gc.ca/gncy/bomof-cscd/ssmnt-fra.html
- Cadre pangouvernemental, www.tbs-sct.gc.ca/ppg-cpr/frame-cadre-fra.aspx
- Comptes publics du Canada, www.tpsgc-pwgsc.gc.ca/recgen/txt/72-fra.html
- Dépenses fiscales du gouvernement du Canada, www.fin.gc.ca/purl/taxexp-fra.asp
- Développement durable, www.cra-arc.gc.ca/gncy/sstnbl/menu-fra.html
- États financiers de l'ARC, www.cra-arc.gc.ca/gncy/nnnl/menu-fra.html
- Évaluation des appels en matière fiscale, www.cra-arc.gc.ca/gncy/ntrnl/2012/txpplsvltn-fra.html
- Information financière supplémentaire non vérifié de l'ARC, www.cra-arc.gc.ca/gncy/nnnl/menu-fra.html
- La Directive du Cabinet sur l'évaluation environnementale des projets de politiques, de plans et de programmes, www.ceaa.gc.ca/default.asp?lang=Fr&n=B3186435-1
- Rapport d'évaluation de l'inscription des entreprises, www.cra-arc.gc.ca/gncy/ntrnl/2013/bsnss-rgstrtn-fra.html#h2
- Résultats du CRG - ARC, www.tbs-sct.gc.ca/maf-crg/methodology-methodologie-fra.asp
- Secrétariat du Conseil du Trésor du Canada, www.tbs-sct.gc.ca/tbs-sct/index-fra.asp
- Services électroniques aux entreprises, www.cra-arc.gc.ca/esrvc-srvce/tx/bsnss/menu-fra.html
- Site Web de l'ARC, www.cra-arc.gc.ca
- Sommaire de l'évaluation de l'efficacité des systèmes de contrôle interne en matière de rapports financiers et du plan d'action de l'Agence du revenu du Canada, www.cra-arc.gc.ca/gncy/nnnl/menu-fra.html
- Stratégie fédérale de développement durable, www.ec.gc.ca/dd-sd/default.asp?lang=Fr&n=CD30F295-1

[**coordonnées** des personnes-**ressources**]

Ministre de tutelle

L'honorable Kerry-Lynne D. Findlay, C.P., c.r., députée
Ministre du Revenu National

Premier dirigeant

Andrew Treusch
Commissaire du Revenu et premier dirigeant

Loi constitutive

Loi sur l'Agence du revenu du Canada, [1999, c. 17]

Année d'incorporation/ de commencement

1999

Mandat

L'Agence du revenu du Canada est chargée de fournir l'appui nécessaire à l'application de la législation fiscale; de mettre en oeuvre toute entente conclue entre le gouvernement fédéral et le gouvernement d'une province ou d'un territoire ou un organisme public remplissant des fonctions gouvernementales au Canada; de mettre en oeuvre toute entente ou tout accord conclu entre elle et un ministère ou organisme fédéral; de mettre en oeuvre toute entente conclue entre le gouvernement fédéral et un gouvernement autochtone et portant sur l'administration d'une taxe ou d'un impôt.

Siège social

Édifice Connaught
555, avenue MacKenzie, 7e étage
Ottawa ON K1A 0L5
Téléphone : 613-957-3688
Télécopieur : 613-952-1547
Site Web : www.cra-arc.gc.ca